

**INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)****POLÍTICA DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE  
INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL IHSS****ELABORADO POR:**

Sección de Atención al Usuario Financiero

**APROBADA SU ELABORACIÓN POR:**

Junta Directiva del IHSS en Resolución No. SOJD-IHSS-105-2024-V de fecha 29 de febrero de 2024.

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A., febrero, 2024

<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	
<b>REPRESENTANTES DE SECTOR GOBIERNO</b>	
<b>Abg. Lesly Sarahí Cerna</b> <b>Presidenta Junta Directiva</b> <b>Ministra Secretaría del Trabajo y Seguridad Social</b>	
<b>Abg. Percy Durón Rubio</b> <b>Vice-Ministro Secretaría del Trabajo y Seguridad Social</b>	
<b>Dra. Carla Paredes</b> <b>Ministro Secretaría de Salud</b>	<b>Dra. Nerza Gloria Paz</b> <b>Vice Ministra Secretaría de Salud</b>
<b>REPRESENTANTES DEL SECTOR EMPRESARIAL</b>	
<b>Lic. Camilo Salomón Sevilla</b>	<b>Lic. Fernando García Merino</b>
<b>Lic. Gabriel Molina Delgado</b>	<b>Licda. Helui Castillo Hung</b>
<b>Abg. José Roberto Espinal</b>	<b>Abg. Vera Azize Aguilar</b>
<b>REPRESENTANTES DEL SECTOR TRABAJADOR</b>	
<b>Licda. Evangelina Argueta Chinchilla</b>	<b>Lic. Mauro Joel Domínguez</b>
<b>Lic. Mario Roberto Rojas</b>	<b>Lic. René Ibel Fuentes</b>
<b>Abg. Josué Jeremías Orellana</b>	<b>Lic. Ramón Marín Aguilera</b>
<b>REPRESENTANTES DEL COLEGIO MÉDICO DE HONDURAS</b>	
<b>Dra. Gladys Argentina Ordoñez</b>	

<b>Dr. Samuel Francisco Santos</b>
<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>
<b>Dr. Carlos Roberto Aguilar Pineda</b> Director Ejecutivo
<b>Dra. Yadira Álvarez</b> Subdirectora Ejecutiva
<b>UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA</b>
<b>Lic. Daniel Benavides</b> Director de la Unidad de Auditoría Interna del IHSS

<b>GERENCIAS DE LOS REGÍMENES</b>	
<b>Dra. Teresa Reyes</b> Régimen de Enfermedad y Maternidad	<b>Dra. Jéssica Cerrato</b> Régimen de Riesgos Profesionales
<b>Abg. Víctor Martínez</b> Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte	
<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	
<b>Lic. Edwin Medina</b> Gerente Administrativo y Financiero	

**PERSONAL QUE PARTICIPO EN LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL IHSS**

<b>SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO</b>
<b>PhD. Claritza Vanessa Ochoa</b> Jefe de la Sección de Atención al Usuario Financiero

**CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO LEGAL APLICABLE.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I: OBJETIVO, ALCANCE Y RESPONSABLES.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTÍCULO 1. OBJETIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTÍCULO 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTÍCULO 3. ALCANCE.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTÍCULO 4. RESPONSABLES.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II: DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTÍCULO 5. DEFINICIONES, ABREVIATURAS, SIGLAS y ACRÓNIMOS.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO III: PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL IHSS.....</b>	<b>12</b>
<b>ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO.....</b>	<b>12</b>

**CAPÍTULO IV: PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS PARA UNA DIVULGACIÓN EFECTIVA DE INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE IVM ..... 13**

ARTÍCULO 7. DIRECTRICES PARA UNA COMUNICACIÓN CLARA, INTEGRAL VERAZ CON LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE.....13

ARTÍCULO 8. PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD DEL RÉGIMEN DE IVM.....13

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....15

ARTÍCULO 9. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EFICAZ EN INSTALACIONES FÍSICAS/REGIONALES CON EL USUARIO .....15

ARTÍCULO 10. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EFICAZ POR VÍA TELEFÓNICA CON EL USUARIO FINANCIERO.....16

ARTÍCULO 11. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EFICAZ POR CORREO ELECTRÓNICO CON EL USUARIO FINANCIERO.....17

**CAPÍTULO V: PARTICIPACIÓN DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LA CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE IVM ..... 18**

ARTÍCULO 12. PARTICIPACIÓN DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LA CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE IVM.....18

**CAPÍTULO VI. COMPORTAMIENTO ESPERADO DEL PERSONAL Y PROVEEDORES DE SERVICIOS AL RÉGIMEN DE IVM .....21**

ARTÍCULO 13. COMPORTAMIENTO ESPERADO DEL PERSONAL DEL RÉGIMEN DE IVM..21

ARTÍCULO 14. COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS AL RÉGIMEN DE IVM.....21

**CAPÍTULO VII: CONCEPTUALIZACIÓN Y DISEÑO DE LOS SERVICIOS Y/O PRESTACIONES EN EL RÉGIMEN DE IVM..... 22**

ARTÍCULO 15. PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCEPTUALIZACIÓN Y DISEÑO DE LOS SERVICIOS Y/O PRESTACIONES EN EL RÉGIMEN DE IVM.....22

**CAPÍTULO VIII: GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS, CONSULTA Y SOLICITUDES DE GESTIÓN.....23**

ARTÍCULO 16. GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS, CONSULTA Y SOLICITUDES DE GESTIÓN.....23

**CAPÍTULO IX: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL..... 24**

ARTÍCULO 17. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....24

**CAPÍTULO X. PROCEDIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE..... 24**

ARTÍCULO 18. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN IVM.....24

ARTÍCULO 19. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.....25

**CAPÍTULO XI: DISPOSICIONES FINALES..... 26**

ARTÍCULO 20. DISPOSICIONES FINALES ..... 26

**CAPÍTULO XII: VIGENCIA ..... 27**

ARTÍCULO 21. VIGENCIA..... 27

## INTRODUCCIÓN

La presente Política de Conducta de Mercado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), elaborado por la Sección de Atención al Usuario Financiero dependencia del Régimen de IVM del IHSS, establece un marco integral en cumplimiento de Resolución GRD No. 767/05-12-2022 contentiva de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

La implementación de las directrices contenidas en esta política busca promover una cultura de integridad, legalidad y justicia en la gestión del Régimen de IVM, así como fortalecer relaciones de confianza con los usuarios activos y potenciales, mejorando la percepción sobre la transparencia de los procesos y el trato digno brindado. Este esfuerzo representa un compromiso institucional enfocado en la satisfacción de los usuarios financieros y será monitoreado por la Sección de Atención al Usuario Financiero, Gerencia del Régimen de IVM y la Máxima Autoridad Ejecutiva del IHSS, además de ser supervisado por la Unidad de Auditoría Interna del IHSS y por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Adicionalmente, este Manual tiene como finalidad garantizar la alineación de las prácticas del Régimen de IVM con los principios de conducta de mercado y ética de los funcionarios y empleados del IHSS, asegurando que las operaciones se realicen con la máxima eficiencia, transparencia y responsabilidad. Se establecen las directrices para una adecuada comunicación y divulgación de la información, así como protocolos de atención y orientación al usuario financiero, asegurando que todos los usuarios reciban un trato

equitativo y justo. Las disposiciones aquí contenidas son de obligado cumplimiento para todo el personal involucrado en la operatividad del Régimen de IVM, enfatizando la importancia del respeto a los derechos de los usuarios y la preservación de su dignidad en todas las actividades, servicios y prestaciones ofrecidos.

Con esta política, el IHSS se compromete a adoptar e implementar las mejores prácticas estándares y principios internacionales en sus políticas internas, procedimientos, metodologías y gestión de riesgos, con un enfoque en la inclusión financiera y la atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas, todo ello en aras de promover la transparencia y fomentar una sólida cultura financiera y de conducta de mercado.

### MARCO LEGAL APLICABLE.

La gestión de conducta de mercado del Régimen de IVM del Instituto Hondureño de Seguridad Social se rige estrictamente conforme a las disposiciones legales pertinentes. Las leyes y reglamentos que específicamente aplican son las siguientes:

#### Leyes:

1. Ley del Sistema Financiero.
2. Ley, Reglamento y Normativa de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. Decreto No. 80-2001, Ley del Seguro Social.
4. Decreto 24-2008, Ley de Protección al Consumidor.
5. Decreto No. 199-2006, Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados.

#### Reglamentos y Normas:

1. Resolución GRD No. 767/05-12-2022 “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura

Financiera, la Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”;

2. Resolución GRD No. 768/05-12-2022 “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero”;
3. Acuerdo No. 003-JD-2005, Reglamento General de la Ley del Seguro Social;
4. Manual Integral de Gestión de Riesgos aprobado mediante Resolución CI-IHSS-COEGERI-N°558/26-06-2019;
5. Reglamento Interno del Instituto Hondureño de Seguridad Social;
6. Código de Conducta Ética de los Funcionarios y Empleados del Instituto Hondureño de Seguridad Social;
7. Política conozca a su proveedor;
8. Cualquier otra normativa aplicable al Régimen de IVM del IHSS referente al sistema de atención al usuario financiero y conducta de mercado.

## CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL IHSS

### CAPÍTULO I: OBJETIVO, ALCANCE Y RESPONSABLES

**ARTÍCULO 1. OBJETIVO.** Esta Política tiene como objetivo principal definir políticas, lineamientos y procedimientos que el personal del Régimen de IVM debe observar en sus interacciones con los usuarios financieros activos y potenciales; está enfocado en garantizar una conducta ética y transparente, protegiendo los derechos de los usuarios financieros y fomentando la inclusión, la educación financiera y una atención de calidad en los procesos relacionados con los servicios y prestaciones que el Régimen IVM ofrece. Aunado, contiene los mecanismos y procedimientos generales para la transparencia en la información y la gestión de consultas como la gestión de quejas y reclamos que presentan los usuarios financieros.

**ARTÍCULO 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.** La política de conducta de mercado del Régimen de IVM del IHSS tiene los siguientes objetivos específicos:

1. Definir políticas y procedimientos específicos que el personal del Régimen de IVM debe seguir al interactuar con los usuarios financieros, asegurando que estas interacciones sean consistentemente éticas, Integras, respetuosas y profesionales.
2. Asegurar que todas las operaciones y decisiones dentro del Régimen se ejecuten con total transparencia y conforme a los más altos estándares éticos. Este enfoque es fundamental para proteger los derechos de los usuarios financieros y mantener la integridad de nuestras prácticas.
3. Fomentar la inclusión y la educación financiera orientadas a mejorar la comprensión financiera de los usuarios financieros activos y potenciales, promoviendo así su participación informada en el Régimen de IVM.
4. Implementar procedimientos que aseguren una atención al usuario de alta calidad en todos los procesos relacionados con los servicios y prestaciones ofrecidos por el Régimen de IVM.
5. Establecer mecanismos que aseguren la divulgación clara, completa y comprensible de la información, permitiendo a los usuarios financieros tomar decisiones informadas.
6. Mantener un sistema eficiente para el manejo de consultas, solicitudes de gestión, así como para la resolución de quejas y reclamos de los usuarios financieros, asegurando respuestas oportunas, integras, claras y justas.
7. Identificar comportamientos consistentes, tanto positivos como negativos, en la conducta de mercado del personal.
8. Crear programas de formación y desarrollo profesional específicos basados en las necesidades identificadas, con el objetivo de fortalecer las competencias en conducta de mercado.

9. Fomentar entre los empleados la autoevaluación y la responsabilidad por su propia conducta de mercado, promoviendo un ambiente de mejora continua.
10. Utilizar los hallazgos de las evaluaciones para realizar ajustes y mejoras proactivas en las políticas, procedimientos y prácticas de conducta de mercado del Régimen de IVM.

**ARTÍCULO 3. ALCANCE.** La Política de Conducta de Mercado está dirigida a todo el personal involucrado en la atención del usuario financiero del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte a nivel nacional, quienes deben ajustar el desarrollo de sus funciones a lo establecido en esta Política, el Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero y el Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado del Régimen de IVM del IHSS.

**ARTÍCULO 4. RESPONSABLES.** Todos los empleados y funcionarios del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS y las áreas relacionadas con los procesos del Sistema de Atención al Usuario Financiero y de la Conducta de mercado, los que se enumeran a continuación:

1. Junta Directiva.
2. Dirección Ejecutiva.
3. Gerencia del Régimen de IVM.
4. Unidad de Comunicación y Marca.
5. Unidad de Gestión de Riesgos.
6. Unidad de Auditoría Interna.
7. Sección de Atención al Usuario Financiero.

## **CAPÍTULO II: DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS**

**ARTÍCULO 5. DEFINICIONES, ABREVIATURAS, SIGLAS y ACRÓNIMOS.** Para efectos y entendimiento

de este documento se ha definido las siguientes definiciones, abreviaturas y acrónimos:

1. **MAI:** Máxima Autoridad Institucional.
2. **MAE:** Máxima Autoridad Ejecutiva.
3. **CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
4. **GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero, dependencia de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
5. **IHSS:** Instituto Hondureño de Seguridad Social.
6. **UAI:** Unidad de Auditoría Interna.
7. **UGR:** Unidad de Gestión de Riesgos.
8. **Régimen de IVM:** Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
9. **SAUF:** Sistema de Atención al Usuario Financiero.
10. **SARQI:** Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias.
11. **Áreas de Atención de los Reclamos:** Son aquellas áreas que el IHSS ha definido y habilitado para atender las consultas, solicitudes de gestiones, quejas y reclamos de los usuarios financieros, las cuales podrán ser compartidas con otras áreas y deberán permanecer debidamente señalizadas.
12. **Atención al Usuario Financiero:** Es la metodología que proporciona el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte para relacionarse con sus usuarios financieros, la cual está estrechamente ligada con las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado, entre otras políticas y normativa que se establezca por el Régimen de IVM o ente regulador relacionado a este tema.

**13. Conducta de Mercado en el Régimen de Invalidez,**

**Vejez y Muerte del IHSS:** Se refiere al conjunto de normas y directrices en materia de regulación y transparencia que el IHSS debe adoptar, estas normas están enfocadas en garantizar la protección de los derechos de los usuarios financieros, tanto activos como potenciales y abarcan aspectos críticos como el trato justo, transparencia en la publicidad de prestación de servicios y beneficios de los afiliados a este Régimen. La conducta de mercado no solo se limita a la interacción con los usuarios financieros, sino que también se extiende a la cultura organizacional del Régimen, implicando a todos los niveles jerárquicos internos, a los afiliados y al ente supervisor. Este marco de conducta está alineado con mejores prácticas y estándares internacionales y se adapta específicamente a las operaciones y características únicas del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS; de esta manera, el IHSS se esfuerza por mantener un ambiente de integridad y confianza con todas las partes interesadas, incluyendo al público en general.

**14. Consulta:** Cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características de los servicios y prestaciones de naturaleza financiera que ofrece Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como con la operatividad de éstos; la cual, al derivar en una queja o un reclamo debe ser atendida por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de conformidad al “procedimiento administrativo para la atención de quejas y reclamos de los usuarios financieros del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, alineado a lo establecido en las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”.

**15. Educación Financiera en el Contexto del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS:** Este es un

proceso continuo que tiene como objetivo potenciar la comprensión de los usuarios financieros, tanto activos como potenciales sobre los servicios y prestaciones, como de conceptos financieros específicos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte. A través de la distribución de información precisa, capacitación especializada y asesoramiento objetivo, se busca equipar a la población cotizante con las habilidades y la confianza necesaria para entender la forma y alcance de las prestaciones económicas. Además, este programa educativo abarca la identificación y comprensión de los riesgos financieros y las oportunidades asociadas con el Régimen de IVM; se orienta en cómo acceder a recursos y asistencia dentro del IHSS y promueve acciones proactivas para mejorar el bienestar financiero de los usuarios, todo ello en línea con las operaciones y políticas específicas del Régimen de IVM.

**16. Hoja de Reclamación:** Formulario donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante el IHSS en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y en el caso que proceda, posteriormente ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

**17. Servidor Público:** Cualquier funcionario o empleado que ejerce un cargo o desempeña un trabajo para el IHSS, recibiendo una remuneración y en virtud de un contrato o relación de trabajo.

**18. Titular de la Sección de Atención al Usuario Financiero (Oficial de Atención al Usuario Financiero):** Es el empleado o funcionario que el IHSS ha designado como encargado de velar por la implementación, cumplimiento y coordinación del funcionamiento de todos los procesos y procedimientos detallados en el presente Manual, cumpliendo con las responsabilidades directas o indirectas

que emanen de éste. El jefe tendrá dependencia directa de la Gerencia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y es el enlace directo con la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

**19. Libro de Quejas:** Instrumento por medio del cual el IHSS documentará las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios y prestaciones de naturaleza financiera adquiridos en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte; el libro de quejas deberá ser puesto a la disposición de los usuarios y del público en general en un lugar visible en cada una de sus Regionales.

**20. Queja:** Una queja es cualquier manifestación del usuario financiero distinta a un reclamo, formalizada en forma física a través del Libro de Quejas o por los canales habilitados por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte. En ella, el usuario financiero puede expresar su inconformidad con cualquier aspecto del servicio brindado por el Régimen de IVM, ya sea relacionado con elementos internos o externos, estas quejas deben ser resueltas por el IHSS conforme a la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

**21. Responsables de Atender a los Usuarios Financieros:**

Son los empleados del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte que en sus funciones está establecido atender las consultas quejas y reclamaciones de los usuarios financieros.

Los empleados responsables de la atención a los usuarios financieros deben diferenciar cuando un usuario financiero realiza una consulta, presenta una solicitud de gestión, queja o un reclamo; en los casos posibles deben

dar respuesta inmediata o, remitirlas a la Sección de atención al usuario financiero y estar en comunicación permanente con este; según lo que establece el código de buenas prácticas para la atención del usuario financiero y el “procedimiento administrativo para la atención de quejas y reclamos de los usuarios financieros del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte”.

**22. Reclamo:** En el marco del IHSS en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, un reclamo es una manifestación formal de insatisfacción que un usuario financiero registra mediante la hoja de reclamación sobre una situación concreta que este siente que le afecta y que corresponde resolver al Régimen de IVM; los usuarios financieros, únicamente pueden plantear como objeto del reclamo el hecho por el que se consideren afectados, ya sea por incumplimiento de las obligaciones del Régimen de IVM, calidad insuficiente en los servicios brindados o cuando sientan que sus derechos han sido vulnerados. Cada reclamo debe ser específico a un servicio y/o prestación del Régimen de IVM, ya sea afiliado al Régimen de IVM o no; sin embargo, la acumulación de reclamos para múltiples servicios y/o prestaciones es permisible cuando exista una relación entre ellos, de acuerdo con el Artículo 25, párrafo cuarto, de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022.

Para manejar estos reclamos de manera eficaz y transparente, el Régimen de IVM pondrá a disposición de los usuarios varios canales de comunicación, tanto físicos como electrónicos, para facilitar el proceso de reclamación; adicionalmente, el Régimen se compromete a emitir respuestas y soluciones pertinentes dentro del plazo estipulado por el Artículo 27, de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022 de la CNBS, con el objetivo de atender las preocupaciones y restaurar la confianza del usuario en el sistema.



**23. Sección de Atención al Usuario Financiero:** La Sección de Atención al Usuario Financiero es una dependencia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS. Su objetivo principal es proporcionar a los usuarios financieros información precisa y oportuna para mejorar su comprensión de los servicios, prestaciones y responsabilidades de naturaleza financiera del Régimen de IVM. Esta sección está encargada de atender los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 13, párrafo primero, de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, emitida por la CNBS.

Para cumplir con su objetivo la SAUF implementa procesos, procedimientos, código de conducta de mercado e instructivos que sustentan un sistema eficaz de atención al usuario financiero; también, se encarga de la ejecución de mecanismos y acciones que permitan tanto el adecuado funcionamiento del servicio como la satisfacción del usuario alineándose con la misión del IHSS. De esta forma se mitigan riesgos legales y reputacionales que puedan surgir a partir de los servicios y prestaciones brindadas por el Régimen de IVM; la estructura de esta área de atención está diseñada para ser acorde al tamaño, complejidad, operaciones y necesidades de atención de los usuarios financieros. El Oficial de Atención al Usuario Financiero cuenta con el apoyo de las autoridades del IHSS, incluyendo el Órgano de Administración Superior y la Gerencia del Régimen de IVM y dispone de la asignación adecuada de personal y recursos económicos/logísticos para cumplir con sus obligaciones.

**24. Servicios y Prestaciones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte:** Es el conjunto de servicios y prestaciones tanto sociales como económicos ofrecidos a los afiliados

y a una gama más amplia de beneficiarios, estos están diseñados para proporcionar apoyo en situaciones de vulnerabilidad, tales como invalidez, envejecimiento y fallecimiento. Los beneficiarios directos son los afiliados al régimen, pero en caso de su fallecimiento, los derechos se transfieren a beneficiarios colaterales y descendientes. Específicamente, el derecho recae en primer lugar sobre la viuda o viudo y los hijos huérfanos y en su ausencia, a los padres del afiliado.

Entre las prestaciones que brinda el Régimen de IVM se encuentran los siguientes:

- **Pensión por Invalidez:** Se considera que existe invalidez como consecuencia de un accidente común o una enfermedad no profesional, debiendo llenar las condiciones establecidas en el artículo 47 de la Ley del Seguro Social.
- **Pensión por Vejez:** Es la que se otorga al asegurado que: a) Haya cumplido sesenta y cinco (65) años de edad para el hombre y sesenta (60) años de edad para la mujer; y, b) Acreditar por lo menos ciento ochenta (180) cotizaciones mensuales.
- **Pensión por Viudez:** Es la que se otorga cuando fallece alguna de las siguientes personas:
  - El asegurado que cumpla con los requisitos para obtener pensión por invalidez o vejez; b) El pensionado por invalidez, incapacidad permanente derivada de un riesgo profesional vejez.
- **Pensión por Orfandad:** Es la que se otorga a los hijos menores de catorce (14) años, o inválidos de cualquier edad incapaces de valerse por sí mismo en las situaciones básicas de subsistencia del asegurado o pensionado y que dependa de este.
- **Pensión de Sobrevivencia:** Es la que se otorga cuando no existe cónyuge o compañero(a) de hogar, mi huérfano, por lo que se otorgará la pensión a los padres.

Entre los servicios que brinda el Régimen de IVM se muestra:

– **Ayuda Funeraria:** Es la que se otorga cuando fallece un cotizante activo o pensionado por cualquier riesgo, dando derecho a que el IHSS dé una ayuda funeral única, al familiar o persona natural que se hubiere hecho cargo de los arreglos y gastos de sepelio.

**25. Solicitud de Gestión:** Esta se refiere a cualquier petición que un usuario financiero presenta ante el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, que no constituye ni un reclamo ni una queja. Estas solicitudes pueden ser atendidas a través de los mecanismos y canales específicos que el Régimen de IVM tiene habilitados para tal fin.

**26. Usuario Financiero:** Toda persona natural o jurídica que haga uso de los derechos, servicios y prestaciones otorgados por Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, entendiéndose entre estos los beneficios que otorga la Ley y los servicios colaterales a estos y cualquier otro servicio asociado a la gestión financiera de los recursos del sistema.

Asimismo, es toda persona asegurada cotizante o que haya cotizado al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS en las distintas etapas de la vida de aseguramiento.

### CAPÍTULO III: PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL IHSS

**ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO.** De acuerdo con lo establecido en el Artículo 4 de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, titulada “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, la Conducta de Mercado y la Atención

al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, el Régimen de IVM está comprometido a mantener una conducta de mercado ejemplar en cada interacción con los usuarios. Esta conducta se fundamenta y es reflejo de los siguientes principios de conducta de mercado que lo rigen:

**1. Trato Justo a los Usuarios Financieros:** El Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS garantizará un trato justo y transparente a los usuarios financieros en todas las etapas de su relación con el IHSS. Nos comprometemos a ofrecer atención ágil, oportuna y eficaz a consultas, solicitudes de gestiones, quejas y reclamos a través de los canales de comunicación establecidos. Asimismo, velaremos por que los usuarios financieros reciban servicios y prestaciones del Régimen de IVM conforme a derecho, proporcionando en todo momento asesoramiento e información clara, íntegra y veraz; esta atención y asesoría están en conformidad con las directrices dictadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y se enfocan en responder de manera pertinente a los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros.

**2. Correcta Gestión de Negocios:** Se asegurará que la gestión de negocios cumpla con las mejores prácticas internacionales, promoviendo la sana competencia y el cumplimiento de condiciones pactadas, todo en conformidad con las leyes y normas vigentes.

**3. Transparencia de la Información:** Se fomentará la transparencia de la información, manteniendo canales de comunicación claros, accesibles y eficientes. Se proveerán áreas debidamente señalizadas y equipadas para la atención de consultas, solicitudes de gestiones, quejas o reclamaciones de los usuarios financieros, para asegurar un proceso adecuado y adecuadamente estructurado, que posibilite la generación de soluciones oportunas y pertinentes, siempre con la meta de proporcionar un servicio de máxima calidad.

#### **4. Atención de Reclamos, Quejas y Consultas en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte:**

Se proporcionará una atención ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz a todos los reclamos, quejas y consultas recibidos. Para garantizar un manejo eficiente de las gestiones comprendidas en el sistema de atención al usuario financiero, contamos con personal capacitado en atención al usuario financiero, quienes son también expertos en la utilización del Sistema de Administración de Quejas, Reclamos e Incidencias (SARQI). Este equipo se encargará del adecuado trámite de todas las inquietudes recibidas, desde su recepción inicial hasta la verificación del cumplimiento de las resoluciones emitidas. Adicionalmente, se priorizará la integración de nuevas prácticas en la atención de quejas y consultas con el fin de elevar de manera constante la calidad del servicio ofrecido.

**5. Adecuada Gestión de Conflictos de Intereses:** Se implementarán medidas rigurosas para una efectiva gestión de conflictos de intereses, siguiendo las directrices establecidas en el Reglamento Interno y Código de Conducta Ética de los funcionarios y empleados del IHSS. Estas medidas estarán diseñadas para prevenir cualquier operación que pueda generar conflictos por parte de los miembros del Órgano de Administración Superior, funcionarios y empleados que tengan acceso a información privilegiada.

**6. Protección de la información personal de los usuarios financieros:** Se implementarán protocolos para la protección de los datos personales de los usuarios financieros, asegurando su tratamiento legítimo, controlado e informado. Se obtendrá el consentimiento y aprobación del usuario financiero previo a compartir, revelar o transmitir su información personal con cualquier entidad pública o privada.

**7. Educación Financiera y Capacitación:** Se implementará y desarrollará programas de educación

financiera para el usuario financiero y capacitaciones al personal del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte para fomentar la cultura financiera, las buenas prácticas internacionales siempre que apliquen, la conducta de mercado y el servicio al usuario financiero, en armonía con los servicios y prestaciones ofrecidos por el Régimen de IVM con el fin de asesorar de forma adecuada a los usuarios para que puedan tomar decisiones más informadas y efectivas.

#### **CAPÍTULO IV: PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS PARA UNA DIVULGACIÓN EFECTIVA DE INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE IVM**

**ARTÍCULO 7. DIRECTRICES PARA UNA COMUNICACIÓN CLARA, INTEGRAL Y VERAZ CON LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE.** El Régimen de IVM se compromete a proporcionar información clara, íntegra, transparente, con contenido significativo, coherente, consistente y comparable en el tiempo a los usuarios financieros a través de todos los medios de comunicación que utiliza, ya sean presenciales en nuestras regionales a nivel nacional, mediante la página web del IHSS, redes sociales oficiales del IHSS, canales electrónicos y vía telefónica; dicha información debe presentarse en lenguaje sencillo, comprensible y accesible, evitando cualquier forma de comunicación que pueda inducir a error o confusión. Es nuestra prioridad garantizar que cada usuario financiero esté bien informado y tenga un entendimiento claro de la información que proporcionamos.

Así mismo, previo a publicar cualquier información en las redes sociales, se seguirá el procedimiento “Comunicación con el usuario financiero del Régimen de IVM”. Esta medida

asegura que el Régimen de IVM ha revisado y autorizado el contenido, garantizando así la pertinencia para el usuario.

**ARTÍCULO 8. PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD DEL RÉGIMEN DE IVM.** La comunicación y publicidad son esenciales para fomentar la confianza y mantener una relación sólida entre el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y sus usuarios activos y potenciales, así como con la sociedad en su conjunto. Es crucial que la información transmitida sea clara, íntegra y transparente, ofreciendo datos relevantes de manera coherente, consistente y consistente a lo largo del tiempo. Estos esfuerzos no solo cumplen con las normativas, sino que también refuerzan la confianza y credibilidad del IHSS.

El compromiso del Régimen de IVM con la transparencia, la cultura financiera, la conducta de mercado en la atención al usuario va más allá de la mera divulgación de información, cada mensaje y material publicitario debe reflejar los principios de conducta de mercado, asegurando la integridad y exactitud de la información proporcionada. Para guiar todas las comunicaciones y esfuerzos publicitarios, el Régimen de IVM se rige por los siguientes principios éticos claros que sirven de referencia para todas sus actividades comunicativas y publicitarias:

**1. Integridad y Veracidad:** Toda la información y publicidad del Régimen de IVM debe basarse en hechos reales y verificables, evitando la información que pueda inducir a error.

**2. Transparencia de la Información:** La información será presentada de forma comprensible, directa, clara, sencilla, y actualizada, facilitando su comprensión para todos los usuarios financieros, sin importar su grado de familiaridad con términos financieros.

**3. Obligación de Informar:** El Régimen de IVM debe garantizar la transparencia, promoviendo la inclusión

financiera en su cultura financiera y garantizando la comprensión de los derechos y obligaciones de los usuarios financieros mediante la difusión clara y accesible de información coherente y relevante.

**4. Accesibilidad:** La información estará disponible en distintos medios informativos del IHSS, asegurando que los usuarios tengan fácil acceso a ella y que pueda ser descargada con facilidad.

**5. Compromiso Digital:** El IHSS incorporará en su página web y otros medios digitales enlaces relevantes y actualizará regularmente los datos de reclamos y quejas, siguiendo las directrices de la CNBS.

**6. Retroalimentación Responsable:** Se establecerán canales adecuados para que los usuarios financieros puedan proporcionar retroalimentación sobre la publicidad, actuando proactivamente para realizar las mejoras necesarias basadas en sus comentarios.

**7. Revisión y Aprobación:** Todo material publicitario será sometido a un proceso de revisión y aprobación interno para garantizar que cumple con estos principios éticos y con los estándares de calidad y pertinencia para el usuario, según el procedimiento "Comunicación con el usuario financiero del Régimen de IVM".

**8. Información Significativa:** Cada comunicado o publicidad deberá contener información que tenga un impacto real y significativo para el usuario financiero, evitando llenar de datos que no aporten valor real al contenido.

**9. Consistencia y Comparabilidad:** La información proporcionada deberá ser consistente a lo largo del tiempo y podrá ser comparada de manera objetiva, permitiendo a los usuarios financieros hacer análisis y tomar decisiones informadas.

**10. Responsabilidad Institucional:** El Régimen de IVM debe asumir la responsabilidad de garantizar que su publicidad y comunicación respeten estos principios éticos, velando siempre por los intereses y el bienestar de sus usuarios.

Estos principios reflejan el compromiso del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte para garantizar una conducta de mercado transparente, justa y orientada hacia el beneficio de los usuarios financieros, se establecen siguiendo las directrices de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, y tienen como fin último mantener la confianza, el respeto y la satisfacción de todos los involucrados.

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO FINANCIERO

El Régimen de IVM valora profundamente la confianza depositada por sus usuarios financieros y, en esa línea, busca consolidar una relación basada en una conducta de mercado ética, transparente y comprometida. Esta interacción no solo está cimentada en principios éticos y normativos, sino que también responde a nuestro compromiso inquebrantable de ofrecer un servicio de calidad. Asimismo, perseguimos el objetivo de fomentar la inclusión financiera, garantizando que cada usuario esté informado y empoderado en sus decisiones. En este contexto, se han establecido los siguientes protocolos para los canales de comunicación con el usuario financiero:

### ARTÍCULO 9. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EFICAZ EN INSTALACIONES FÍSICAS/REGIONALES CON EL USUARIO FINANCIERO

**Objetivo:** Establecer lineamientos claros para garantizar una comunicación eficaz, transparente y segura con el usuario financiero en las instalaciones físicas o regionales, cumpliendo con los siete principios de conducta de mercado.

#### 1. Trato Justo a los Usuarios Financieros:

- **Recepción:** Asegurar una recepción adecuada al usuario financiero, con señalización clara y personal capacitado para orientarlo.

- **Cortesía:** Brindar siempre un trato respetuoso y profesional en todas las interacciones presenciales.

#### 2. Correcta Gestión de Negocios:

- **Confidencialidad:** Designar espacios adecuados para atender al usuario financiero donde la información confidencial no pueda ser escuchada por terceros.
- **Objetividad:** Garantizar respuestas precisas, basadas en hechos, evitando opiniones personales o suposiciones.

#### 3. Transparencia de la Información:

- **Claridad:** Utilizar un lenguaje sencillo y accesible, con material de apoyo visual si es necesario.
- **Información Adicional:** Tener disponibles folletos, brochures o medios electrónicos con información adicional para el usuario financiero.

#### 4. Atención de Reclamos, Quejas y Consultas:

- **Registro y Seguimiento:** Cada queja, consulta o reclamo formulado por el usuario financiero se ingresará de manera inmediata y sistemática en el Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias (SARQI). Este mecanismo no sólo asegura un monitoreo y seguimiento puntual desde la recepción inicial hasta la conclusión del caso, sino que también se encarga de registrar y proteger cualquier documentación adjunta. Así, toda la información y documentación asociada es resguardada en sistemas cifrados, garantizando su máxima confidencialidad e integridad.

#### 5. Adecuada Gestión de Conflicto de Intereses:

- **Imparcialidad:** Asegurarse de no favorecer intereses personales o de terceros en la atención al usuario financiero.
- **Redirección:** Si se detecta un conflicto de interés, derivar al usuario financiero a su compañero informando su situación a su jefe inmediato.

**6. Protección de la Información Personal:**

- Organización y Resguardo: Cada expediente del usuario se archivará de manera adecuada y sistemática, garantizando la integridad y confidencialidad de la información. Se solicitará únicamente la documentación estrictamente necesaria para la gestión correspondiente.

**7. Educación Financiera y Capacitación:**

- Asesoramiento: Proporcionar al usuario financiero información sobre servicios, prestaciones y beneficios, que el Régimen de IVM le ofrece como afiliado directo y a sus beneficiarios colaterales.
- Formación Continua: Garantizar que el personal responsable de atender al usuario esté constantemente capacitado y actualizado sobre servicios, prestaciones, beneficios y políticas del Régimen de IVM. Aunado dentro de la formación continua, se enfatizarán los esfuerzos en fomentar la inclusión financiera, así como brindar atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad, tales como mujeres, niños y niñas, jóvenes, adultos mayores, discapacitados y grupos étnicos. Además, se tendrá especial cuidado en abordar las necesidades y dudas de grupos de interés como emprendedores y desempleados.

**ARTÍCULO 10. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EFICAZ POR VÍA TELEFÓNICA CON EL USUARIO FINANCIERO**

**Objetivo:** Establecer lineamientos claros para garantizar una comunicación eficaz, transparente y segura con el usuario financiero a través de llamadas telefónicas, cumpliendo con los 7 principios de conducta de mercado.

**1. Trato Justo a los Usuarios Financieros:**

- Identificación: Al recibir la llamada, iniciar con un saludo cordial e indicar el nombre del área

de atención. Luego, presentarse mencionando su nombre y, a continuación, pedir al usuario financiero que proporcione sus datos esenciales para cotejar su identidad con la información en el sistema.

- Cortesía: Es esencial ofrecer un trato siempre cortés y profesional. Abstenerse de interrumpir al usuario financiero sin motivo y mantener la empatía durante la conversación.

**2. Correcta Gestión de Negocios:**

- Confidencialidad: Se evitará mencionar o compartir detalles confidenciales del usuario financiero que no sean pertinentes a la gestión en curso.
- Objetividad: Las respuestas deben ser precisas y basadas en hechos, evitando opiniones personales o suposiciones.

**3. Transparencia de la Información:**

- Claridad: Utilizar un lenguaje sencillo y accesible, evitando terminología técnica o ambigua.
- Corroboración: Si es necesario enviar información adicional, confirmar con el usuario financiero la mejor manera de hacerlo (por ejemplo, correo electrónico).

**4. Atención de Reclamos, Quejas y Consultas:**

- Registro: Anotar y registrar en el sistema cualquier queja, reclamo o consulta presentada durante la llamada.
- Retroalimentación: Informar al usuario financiero sobre el proceso a seguir y el tiempo estimado para resolver su solicitud.

**5. Adecuada Gestión de Conflicto de Intereses:**

- Imparcialidad: Asegurarse de que la llamada no derive en promociones personales o favorecimiento a terceros.
- Derivación: Si se detecta un conflicto de interés, reenviar la llamada a su compañero, explicando la situación.

**6. Protección de la Información Personal:**

- Seguridad: No solicitar información personal sensible a menos que sea estrictamente necesario y esté justificado para el propósito de solventar la gestión.
- Respaldo: Registrar las llamadas en la data asignada.

**7. Educación Financiera y Capacitación:**

- Asesoramiento: Proporcionar al usuario financiero información relevante sobre servicios, prestaciones y beneficios, dirigiéndolo hacia la toma de decisiones adecuadas.
- Inclusión Financiera y Atención Especial: Se reforzará la necesidad de enfocarse en la inclusión financiera durante las llamadas y brindar una atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad.
- Formación Continua: Garantizar que el personal encargado de la atención telefónica esté constantemente capacitado y actualizado sobre los servicios, prestaciones, beneficios y políticas del Régimen de IVM.

**ARTÍCULO 11. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EFICAZ POR CORREO ELECTRÓNICO CON EL USUARIO FINANCIERO**

**Objetivo:** Establecer lineamientos claros para garantizar una comunicación eficaz, transparente y segura con el usuario financiero a través del correo electrónico, cumpliendo con los 7 principios de conducta de mercado.

**1. Trato Justo a los Usuarios Financieros:**

- Identificación: Al recibir un correo electrónico del usuario financiero, se procederá a solicitar su documento de identificación (DNI, Pasaporte o RTN) para proceder a verificar su identidad con los datos registrados en el sistema.

- Respuesta: Proporcionar respuestas claras, íntegras y veraces a todas las consultas realizadas por el usuario financiero en un plazo máximo de 10 días hábiles.

**2. Correcta Gestión de Negocios:**

- Confidencialidad: Las áreas relacionadas y la Sección de Atención al Usuario Financiero en conjunto con la Gerencia del Régimen de IVM, se asegurarán de que cualquier información relacionada con las operaciones y gestiones del usuario financiero se mantenga estrictamente confidencial.
- Veracidad: La Sección de Atención al Usuario Financiero en conjunto con la Gerencia del Régimen de IVM, velarán porque todas las respuestas deben basarse en hechos, datos actuales y ser coherentes con las políticas y procedimientos del Régimen de IVM.

**3. Transparencia de la Información:**

- Formato: La respuesta al usuario financiero, será en un lenguaje sencillo y accesible, para lo cual se evitará jergas técnicas o términos confusos.
- Documentación Adjunta: Si se envían documentos adjuntos, se garantizará que estén en formatos accesibles y libres de virus.

**4. Atención de Reclamos, Quejas y Consultas:**

- Registro: Todas las quejas, reclamos o consultas recibidas por correo electrónico deben registrarse y remitirse trimestralmente a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS, según formato del Anexo No. 9 de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022.
- Procedimiento: Se seguirá lo estipulado en el “procedimiento administrativo para la atención de quejas y reclamos de los usuarios financieros del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte”.

**5. Adecuada Gestión de Conflicto de Intereses:**

- Imparcialidad: Garantizar que la comunicación no

favorezca a terceros o implique algún conflicto de interés.

- Conflicto Detectado: En caso de detectarse un conflicto de interés, informar a su superior la existencia de conflicto de interés y solicitar el retiro de cualquier proceso en el cual esté involucrado, acorde a lo establecido en el artículo 12, numeral 3 del Código de Conducta Ética de los Funcionarios y Empleados del Instituto de Seguridad Social (IHSS).

#### 6. Protección de la Información Personal:

- Datos Sensibles: No solicitar ni compartir información personal sensible del usuario financiero por correo electrónico.
- Seguridad: Utilizar herramientas de cifrado y medidas de protección para garantizar la seguridad de la comunicación.

#### 7. Educación Financiera y Capacitación:

- Información Adicional: Promover y compartir con el usuario financiero material educativo o enlaces a la página web institucional para su conocimiento sobre servicios, prestaciones y beneficios. Aunado, informar al usuario financiero que también puede brindar seguimiento a sus gestiones mediante la Hoja de Ruta, y de ser necesario instruirle.
- Inclusión Financiera y Atención Especial: Los correos electrónicos también servirán como herramienta para promover la inclusión financiera y brindar información relevante a grupos en situación de vulnerabilidad y grupos de interés identificado. Se fomentará el envío de material educativo específico para cada grupo, buscando abordar sus necesidades y dudas particulares.
- Actualización: Asegurarse de que todo el personal encargado de la comunicación por correo electrónico esté capacitado y actualizado sobre las políticas, servicios y prestaciones del Régimen de IVM.

### CAPÍTULO V: PARTICIPACIÓN DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LA CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE IVM

#### ARTÍCULO 12. PARTICIPACIÓN DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LA CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE IVM.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero tendrá una participación activa en la implementación y promoción de la conducta de mercado en el Régimen de IVM, siendo sus principales funciones:

1. Coordinar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para realizar una efectiva gestión de conducta de mercado en el Régimen de IVM, mediante la propuesta de estrategias, medidas de seguimiento y control.
2. Coordinar, supervisar e implementar medidas de verificación del cumplimiento del código de conducta de mercado, en el diseño y ejecución de la estrategia de comunicación con el usuario financiero del Régimen de IVM, así como su monitoreo.
3. Proponer mejoras en los procesos y procedimientos relacionados con la atención a los usuarios financieros, para asegurar la implementación de los principios de conducta de mercado.
4. Verificar que la información proporcionada a los usuarios financieros sea clara, coherente, transparente, íntegra, veraz y oportuna.
5. Revisar que la comunicación y publicidad de las prestaciones y servicios del Régimen de IVM cumplan con las políticas y procedimientos establecidos.



6. Monitorear la implementación de los programas de educación financiera y otras acciones para promover la inclusión financiera.

7. Analizar los reclamos, quejas, consultas y solicitudes de gestiones recibidas para identificar oportunidades de mejora en la conducta de mercado.

8. Reportar periódicamente a la Gerencia del Régimen de IVM y autoridades superiores sobre la gestión de conducta de mercado y resultados de su participación en este ámbito.

9. Diseñar y coordinar la ejecución de programas de capacitación sobre conducta de mercado, dirigidos al personal del Régimen de IVM.

10. Diseñar un plan anual de capacitación para el personal del Régimen de IVM, coordinar su ejecución, evaluación y medir los resultados de su eficacia.

11. Ser el enlace ante la CNBS, en los temas relacionados a conducta de mercado y atender los requerimientos de información asociados a la gestión de conducta de mercado solicitados por la CNBS.

12. Las responsabilidades, contempladas en el “Artículo 15. RESPONSABILIDADES DEL TITULAR DE LA SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.” del Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero alineado a Resolución GRD No. 767/05-12-2022 de la CNBS, que se describen a continuación:

12.1. Asegurar la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al usuario financiero, transparencia financiera, gobierno corporativo, atención al usuario financiero y demás disposiciones relacionadas, establecidas por la CNBS.

12.2. Velar porque el IHSS cuente con áreas de atención de reclamos debidamente señalizadas, equipada con material informativo y enlazado a los respectivos sistemas de comunicación para dar trámite a las consultas, quejas o peticiones de los usuarios financieros.

12.3. Asegurar que el IHSS tenga a la vista formularios de Hojas de Reclamación conforme al Anexo No. 1, de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022 de la CNBS, accesible al público en general en forma manual o electrónica.

12.4. Recibir y tramitar las quejas y/o reclamos que presenten los usuarios financieros y, posteriormente, elaborar el Reporte Trimestral de Atenciones conforme a las instrucciones indicadas en el Anexo No.6 de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022. Este informe, que detalla todas las acciones emprendidas durante el periodo, será entregado a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) dependencia de la CNBS, dentro de los primeros diez (10) días hábiles tras la conclusión del trimestre correspondiente.

12.5. Coordinar con las demás áreas del IHSS la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y su debido cumplimiento.

12.6. Proponer medidas que permitan al IHSS mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos mínimos.

12.7. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre operaciones y servicios y prestaciones que ofrece el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, cumpla esta función con la debida diligencia.

12.8. Servir de enlace entre el IHSS y la CNBS, por lo que deberá recibir y dar respuesta a las comunicaciones que reciba del Ente Supervisor en el tiempo requerido.

12.9. Reportar anualmente a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) el informe anual referente al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero. Este informe deberá ser presentado a más tardar el 31 de enero de cada año y será conforme a lo establecido en las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones Supervisadas”. El informe incluirá, pero no se limitará al cumplimiento del plan de trabajo anual, información agregada de las reclamaciones tramitadas, tiempos promedio de respuestas y sus resoluciones, agrupadas por las categorías establecidas en la tipología del Anexo 2 de las reformas de las Normas de Transparencia emitidas por la CNBS, así como, las capacitaciones efectuadas a su personal. El informe será suscrito por el representante legal del Instituto Hondureño de Seguridad Social previa revisión y aprobación del Gerente del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, y aprobación de la Junta Directiva del IHSS y deberá ir acompañado de un Plan de Implementación de las disposiciones adoptadas por la Junta Directiva.

12.10. Proporcionar a la CNBS cuando ésta lo requiera toda la información necesaria para la atención de los reclamos que sean presentados ante la CNBS; asimismo, es responsabilidad del Titular de la Sección de Atención al Usuario Financiero, atender las inspecciones y revisiones que realice la Comisión y facilitar la documentación e información que se solicite.

12.11. Proporcionar a la CNBS dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, el reporte mensual de gestión de reclamos, en los términos y plazos establecidos, conforme a las instrucciones indicadas en el Anexo No.3 de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022 emitida por la CNBS.

12.12. Desarrollar un sistema que permita un adecuado registro de los reclamos, la gestión de los mismos hasta su resolución.

12.13. Revisar periódicamente la información contenida en el Libro de Quejas como herramienta complementaria a su labor, a efecto de elaborar informes donde se propongan ante la Gerencia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y la Máxima Autoridad, acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda el Régimen de IVM a los usuarios financieros.

12.14. Recibir la cédula del emplazamiento y la documentación del reclamo, si al momento de realizar la entrega de esta por parte del funcionario delegado de la Comisión, no se encuentre disponible en el Instituto de Seguridad Social su Representante Legal.

12.15. Coordinar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para realizar una efectiva gestión de conducta de mercado en el IHSS, mediante la propuesta de estrategias, medidas de seguimiento y control en el Instituto Hondureño de Seguridad Social.

12.16. Coordinar, supervisar e implementar medidas de verificación del cumplimiento del código de conducta de mercado, en el diseño y ejecución de la estrategia de mercadeo del IHSS, así como su monitoreo, en cuanto al cumplimiento de la oferta del Instituto Hondureño de Seguridad Social.

12.17. Atender las responsabilidades que le correspondan para asegurar que los reclamos, quejas y consultas que se reciban en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte sean resueltos con la agilidad, objetividad e independencia que corresponde, de acuerdo al nivel de decisión conferido por las autoridades del Instituto Hondureño de Seguridad Social.

12.18. Diseñar e implementar a lo interno del Instituto Hondureño de Seguridad Social, el Sistema de Atención al Usuario Financiero, incorporando mecanismos de recepción de reclamos, quejas y consultas de manera electrónica.

12.19. Implementación y seguimiento directo, de las actividades del Programa de Educación Financiera aprobado por la CNBS.

12.20. Brindar la información que corresponda a las solicitudes y requerimientos de información recibidos de personal de la GPUF-CNBS en relación a las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones Supervisadas” y sus normas complementarias.

12.21. Las demás funciones que se deriven para el cumplimiento de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022 emitida por la CNBS.

#### **CAPÍTULO VI. COMPORTAMIENTO ESPERADO DEL PERSONAL Y PROVEEDORES DE SERVICIOS AL RÉGIMEN DE IVM**

**ARTÍCULO 13. COMPORTAMIENTO ESPERADO DEL PERSONAL DEL RÉGIMEN DE IVM.** A continuación, se describe el comportamiento y actitudes que se esperan del personal interno del Régimen de IVM:

- a. Honestidad y Transparencia:** Proporcionar información clara, precisa, íntegra y actualizada, evitando la omisión de datos relevantes o el uso de lenguaje técnico incomprensible.
- b. Respeto y Empatía:** Tratar a los usuarios financieros con cortesía, respeto y comprensión, considerando siempre sus necesidades y preocupaciones.

**c. Confidencialidad:** Resguardar y proteger la información personal y financiera de los usuarios financieros, evitando cualquier divulgación no autorizada.

**d. Responsabilidad:** Atender al usuario financiero responsablemente, así como, asumir la responsabilidad en caso de errores o problemas y buscar soluciones efectivas y rápidas.

**e. Actualización Continua:** Mantenerse informado sobre las regulaciones, prestaciones, servicios y cambios que puedan afectar a los usuarios financieros.

**f. No Discriminación:** Garantizar una atención igualitaria, independientemente de la edad, género, origen étnico, discapacidad o cualquier otra característica del usuario.

**ARTÍCULO 14. COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS AL RÉGIMEN DE IVM.** A continuación, se describe el comportamiento y actitudes que se esperan los proveedores de servicios del Régimen de IVM:

**a. Alto Estándar de Calidad:** Brindar servicios acordes a las especificaciones acordadas, garantizando la máxima calidad y eficiencia.

**b. Comunicación Abierta y Transparente:** Mantener informado al Régimen de IVM sobre cualquier aspecto relacionado con la atención o información proporcionada a los usuarios financieros.

**c. Compromiso Ético:** Actuar con integridad y evitar cualquier comportamiento que pueda perjudicar o engañar a los usuarios financieros o al Régimen de IVM.

**d. Confidencialidad:** Al igual que el personal interno, los proveedores deben garantizar la protección de la información personal y financiera de los usuarios.

**e. Capacitación:** Asegurarse de que su personal esté adecuadamente capacitado para interactuar con los usuarios financieros y conozca las regulaciones y directrices pertinentes.

**f. Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad en caso de fallos o inconvenientes y proporcionar soluciones rápidas y efectivas.

**g. Cumplimiento Marco Legal:** Cumplir con los requerimientos de la Ley de Contratación de Estado y sus reglamentos, así como, la Política conozca a su proveedor y demás regulaciones vigentes que apliquen al IHSS.

### CAPÍTULO VII: CONCEPTUALIZACIÓN Y DISEÑO DE LOS SERVICIOS Y/O PRESTACIONES EN EL RÉGIMEN DE IVM

**ARTÍCULO 15. PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCEPTUALIZACIÓN Y DISEÑO DE LOS SERVICIOS Y/O PRESTACIONES EN EL RÉGIMEN DE IVM.** El diseño y conceptualización de los servicios y prestaciones en el Régimen de IVM están estrictamente regulados por la Ley del Seguro Social y su Reglamento. En el supuesto de una reforma legislativa o la promulgación de una nueva ley que introduzca modificaciones o nuevas prestaciones y servicios dirigidos al usuario financiero, es imperativo considerar el siguiente procedimiento:

Etapa	Descripción
<b>1. Revisión de la Legislación Vigente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Junta Directiva del IHSS, examinará la legislación o normativa vigente para asegurar que los nuevos servicios o prestaciones estén en conformidad.</li> <li>- La Junta Directiva del IHSS considerará las implicaciones legales de cualquier propuesta nueva.</li> </ul>
<b>2. Formación del Equipo de Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Gerencia de IVM será la responsable directa de seleccionar un equipo interdisciplinario con experiencia en finanzas, actuaria, marco legal y atención al cliente.</li> <li>- Este equipo será responsable de esbozar las propuestas iniciales para nuevos servicios o prestaciones.</li> </ul>
<b>3. Elaboración de Propuestas Iniciales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basado en la revisión de la legislación, el equipo interdisciplinario de diseño elaborará propuestas detalladas.</li> <li>- Estas propuestas deberán contener objetivos claros, beneficios para el afiliado, y un esquema inicial de implementación.</li> </ul>
<b>4. Evaluación Financiera y de Viabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo interdisciplinario realizará un análisis de costos y beneficios para cada propuesta.</li> <li>- El equipo interdisciplinario considerará la sostenibilidad financiera del Régimen de IVM al introducir nuevos servicios o prestaciones.</li> <li>- El equipo interdisciplinario presentará para aprobación cada propuesta a la Gerencia de IVM.</li> </ul>
<b>5. Revisión y Aprobación Final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia de IVM revisará y en su defecto aprobará las propuestas presentadas por el equipo interdisciplinario.</li> <li>- Gerencia de IVM presentará las propuestas ajustadas a la Dirección Ejecutiva y a la Junta Directiva para su revisión y aprobación.</li> <li>- Gerencia de IVM considerará cualquier recomendación o modificación propuesta por la MAI y/o la MAE.</li> </ul>
<b>7. Implementación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una vez aprobado, la Gerencia de IVM elaborará un plan de implementación detallado.</li> <li>- La Gerencia de IVM deberá asegurarse de que el personal del Régimen de IVM esté capacitado y que se cuente con los recursos necesarios para brindar el nuevo servicio o prestación.</li> </ul>

Etapa	Descripción
<b>8. Monitoreo y Retroalimentación Continua</b>	- Una vez que el servicio o prestación esté en marcha, La Sección de Atención al Usuario Financiero establecerá mecanismos para monitorear su efectividad y recopilar retroalimentación de los afiliados.
<b>9. Revisión Periódica</b>	- La Sección de Atención al Usuario Financiero revisará anualmente (o según se requiera) cada servicio o prestación para asegurarse de que siguen siendo relevantes y efectivos.

Este procedimiento tiene por objetivo asegurar que los servicios y prestaciones del Régimen de IVM sean diseñados y adaptados considerando la sostenibilidad y cumplimiento normativo del IHSS. Es esencial que la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Unidad de Asesoría Legal, Unidad de Actuaría, Gerencia de Régimen de IVM, Subgerencia de Pensiones, Sección Informática IVM y Sección de Atención al Usuario Financiero deben observar obligatoriamente este apartado. Esto se debe a que refleja lo estipulado en el artículo 6, numeral 5 de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022 de la CNBS, referente a los “Procedimientos para la conceptualización y diseño de los productos y servicios financieros”, así como, lo determinado en el artículo 8 sobre los Derechos de los Usuarios Financieros y el artículo 11 acerca de las Obligaciones de las Instituciones Supervisadas. Por lo tanto, es tarea y responsabilidad de estas áreas garantizar que cualquier nuevo servicio o prestación promueva y proteja de manera integral los derechos de los usuarios financieros.

## **CAPÍTULO VIII: GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS, CONSULTA Y SOLICITUDES DE GESTIÓN.**

**ARTÍCULO 16. GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS, CONSULTA Y SOLICITUDES DE GESTIÓN.** Para recibir y gestionar las consultas, quejas, reclamaciones y solicitudes de gestión de los usuarios financieros, el Instituto Hondureño de Seguridad Social, ofrece múltiples canales de comunicación, tanto físicos como electrónicos. Estas vías están disponibles de la siguiente manera:

### **Forma Física:**

- Libros de Quejas: Situados en las oficinas regionales del IHSS, estos libros están destinados para registrar quejas, sugerencias o felicitaciones vinculadas al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Hojas de Reclamación: También disponibles en las oficinas regionales del IHSS, estos formularios están específicamente diseñados para tramitar reclamaciones. Se proveen en sets que incluyen una hoja de reclamación original y dos copias.

### **Forma Electrónica:**

La página web institucional del IHSS ofrece formatos editables y descargables para realizar consultas, quejas o reclamaciones electrónicas. Cada sección del sitio incluye instrucciones detalladas para guiar al usuario en el proceso. Una vez completado el formulario correspondiente, este debe ser enviado al correo electrónico “saufihss@ihss.hn”, para su debida atención y respuesta conforme a lo establecido en Resolución GRD No. 767/05-12-2022 de la CNBS.

La atención al público en estos espacios se rige según el “procedimiento administrativo para la atención de quejas y reclamos de los usuarios financieros del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte”.

Aunado el “plazo para presentar el reclamo ante el régimen de invalidez, vejez y muerte”, el Procedimiento para la Atención de Reclamos en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como los pasos que los usuarios financieros deben seguir para realizar reclamaciones ante la CNBS,

están especificados en los artículos 21 al 24 del “Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero del Régimen de IVM”.

## CAPÍTULO IX: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

### ARTÍCULO 17. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.

Cada año, se diseñará y llevará a cabo un Programa de Formación Continua dirigido al personal del Régimen de IVM. Este programa abordará:

- Actualizaciones del Régimen: Se revisarán y explicarán las modificaciones, adaptaciones o cambios recientes en servicios, prestaciones o beneficios del Régimen de IVM.
- Técnicas de Atención al Cliente: Se impartirán técnicas efectivas para garantizar una atención de calidad, respondiendo a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Temas Relevantes: Dependiendo de las necesidades, se abordarán otros temas pertinentes que enriquezcan el conocimiento y competencias del personal.
- Con este programa, el Régimen de IVM reafirma su compromiso con la excelencia en el servicio y la preparación constante de su equipo.

## CAPÍTULO X. PROCEDIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

### ARTÍCULO 18. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL INVOLUCRAMIENTO DEL

**PERSONAL EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN IVM.** A continuación, se detalla el procedimiento estructurado y sistemático para evaluar la participación y el desempeño del personal del Régimen de IVM en relación con los principios y prácticas de conducta de mercado:

#### 1. Preparación:

- a. Definir la población objetivo: Personal con más de 1 año de antigüedad laboral.
- b. Determinar el tamaño de la muestra de manera aleatoria, que sea representativa de todas las áreas del RIVM.
- c. Diseñar el cuestionario de acuerdo con los aspectos a evaluar definidos en el Anexo No. 7., de la Circular 022/22 de la CNBS.
- d. Preparar la plataforma virtual para la aplicación de la encuesta.

#### 2. Comunicación:

- a. Informar al personal seleccionado sobre la evaluación, su propósito y la importancia de su participación.
- b. Dar a conocer la fecha de aplicación y el tiempo de respuesta esperada del cuestionario: 15-20 minutos.

#### 3. Aplicación: La encuesta se aplicará trimestralmente.

- a. Publicar la encuesta en la plataforma virtual.
- b. Monitorear la tasa de respuesta y enviar recordatorios para asegurar la mayor participación posible.

#### 4. Recopilación de Datos:

- a. Recolectar las respuestas a través de la plataforma virtual.
- b. Asegurar la confidencialidad de las respuestas para incentivar la honestidad en las respuestas.

**5. Análisis:**

- a. Procesar y analizar los datos obtenidos.
- b. Identificar áreas de oportunidad y fortalezas en relación con la conducta de mercado.

**6. Reporte:**

- a. Elaborar un informe detallado con los resultados, incluyendo recomendaciones y propuestas de mejora.
- b. Presentar el informe a la Gerencia Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

**7. Plan de Acción de Mejoramiento:**

- a. Cuando corresponda, la Sección de Atención al Usuario Financiero y Gerencia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte deberá elaborar un Plan de Acción basado en las recomendaciones del informe.
- b. Implementar las acciones propuestas y realizar seguimiento para asegurar su correcta aplicación.

**ARTÍCULO 19. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.**

A continuación, presenta el Cuestionario sobre la Conducta de Mercado y Transparencia, diseñado específicamente para ser aplicado al personal del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) durante el año 2024.

**Cuestionario sobre la Conducta de Mercado y Transparencia**

**Parte 1: Datos Iniciales**

Nombre: \_\_\_\_\_

No. Pago: \_\_\_\_\_

Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Antigüedad en el Régimen: \_\_\_\_\_

**Parte 2: Transparencia en el Régimen de IVM**

1. ¿Considera que la información brindada por el Régimen es transparente y de fácil acceso para los usuarios financieros?

2. ¿Recibe capacitación periódica sobre cómo ofrecer información transparente a los usuarios?

**Parte 3: Servicios y Prestaciones del Régimen de IVM**

3. ¿Se siente capacitado para aclarar dudas sobre los servicios y prestaciones que el Régimen de IVM ofrece?

4. Seleccione cuales de los siguientes son prestaciones que el Régimen de IVM ofrece:

- a) Pensión por Vejez
- b) Pensión por Viudez
- d) Pensión por Invalidez por Accidente Laboral
- e) Pensión por Orfandad
- f) Pensión por Ascendencia

5. ¿Considera que los beneficios se comunican de manera clara a los afiliados?

**Parte 4: Resolución de Quejas, Consultas y Solicitudes**

6. ¿Se siente capacitado para resolver quejas y solicitudes de gestión de manera eficiente?

7. Seleccione los canales que el Régimen de IVM tiene a disposición del usuario para responder consultas, quejas, reclamos y solicitudes de gestión

- a) Canal Físico en Regionales a nivel Nacional.
- b) Canal Telefónico
- c) Canal electrónico

8. ¿Cuál es el promedio de tiempo para resolver consultas o quejas?

**Parte 5: Conducta Interna**

9. ¿Cree que la conducta del personal refleja adecuadamente los valores del Régimen?

10. ¿Ha recibido capacitación sobre cómo mejorar su conducta y trato hacia los afiliados y compañeros?

11. ¿Ha recibido capacitación del Comité de Probidad y Ética del IHSS?

**Parte 6: Conocimiento de Conducta de Mercado**

12. ¿Se siente capacitado para manejar asuntos relacionados con la conducta de mercado?

13. ¿Ha recibido capacitación sobre conducta de mercado en el último año?

14. Defina brevemente ¿Qué es conducta de Mercado?

**Parte 7: Otros Aspectos**

15. Mencione ¿Qué áreas considera que necesitan mejora en el Régimen en relación con la conducta de mercado?

16. ¿Tiene alguna sugerencia adicional para mejorar la transparencia y la conducta de mercado en el Régimen?

Este procedimiento y cuestionario se desarrollaron en base a las directrices del Anexo No. 7 de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, para evaluar el involucramiento del personal en materia de conducta de mercado y transparencia, es esencial el compromiso y apoyo de la Gerencia del Régimen de IVM, así como de los titulares de las áreas del Régimen de IVM; debido a que los resultados serán cruciales para mejorar la relación entre el Régimen de IVM y sus usuarios financieros.

**CAPÍTULO XI: DISPOSICIONES DIVERSAS**

**ARTÍCULO 20. DISPOSICIONES DIVERSAS:** Para los efectos de la presente política se establecen las siguientes disposiciones finales:

1. Para lo no dispuesto en el presente Código será supletoria las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, la Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” y cualquier otra norma que emita la CNBS.
2. La presente política será revisada por lo menos una (1) vez al año cuando apliquen cambios en las políticas internas del Instituto Hondureño de Seguridad Social o bien cuando apliquen cambios según las regulaciones aplicables del ente regulador.
3. Toda modificación a la presente política debe contar con la aprobación de la Gerencia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, Dirección ejecutiva y debe ser sometido a aprobación final de la Junta Directiva en conformidad del Marco Rector de Control Interno de los recursos públicos.

**CAPÍTULO XII: VIGENCIA**

**ARTÍCULO 21. VIGENCIA:** La presente política entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Tegucigalpa, M.D.C., 29 de febrero de 2024.



**HISTORIAL DE VERSIONES**

Versión No.	Fecha	Documento con que se aprueba la versión	Actualizado por:	Observaciones
Versión 1	29 de febrero de 2024	Resolución No. SOJD-IHSS-105-2024-V de fecha 29 de febrero de 2024.	Sección de Atención al Usuario Financiero	

**3. Código de Buenas Prácticas en Conducta de Mercado del Régimen de IVM, el cual se leerá de la siguiente manera:**

**INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL  
(IHSS)**

**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN CONDUCTA DE MERCADO DEL  
RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL IHSS**

**ELABORADO POR:**

Sección de Atención al Usuario Financiero

**APROBADA SU ELABORACIÓN POR:**

Junta Directiva del IHSS en Resolución No. SOJD-IHSS-105-2024-V de fecha 29 de febrero de 2024.

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., febrero 2024

**JUNTA DIRECTIVA**

**Representantes de Sector Gobierno**

**Abg. Lesly Sarahí Cerna**  
Presidenta Junta Directiva  
Secretaría del Trabajo y Seguridad Social

**Abg. Percy Durón Rubio**  
Secretaría del Trabajo y Seguridad Social

**Dra. Carla Paredes**  
Secretaría de Salud

**Dr. Nerza Gloria Paz**  
Secretaría de Salud

**Representantes del Sector Empresarial**

**Lic. Camilo Salomón Sevilla**

**Abg. Vera Azize Aguilar**

**Lic. Gabriel Molina Delgado**

**Licda. Helui Castillo Hung**

**Abg. José Roberto Espinal**

**Ing. Fernando García Merino**

**Representantes del Sector Trabajador**

**Lic. Evangelina Argueta  
Chinchilla**

**Lic. Mauro Joel Domínguez**

**Mario Roberto Rojas**

**Ramón Marín Aguilera**

**Abg. Josué Jeremías Orellana**

**Lic. René Ibel Fuentes**

**Representantes del Colegio Médico de Honduras**

**Dr. Samuel Francisco Santos**

**Dra. Gladys Argentina Ordoñez**

**PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL IHSS**

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

**PhD. Claritza Vanessa Ochoa**

**Jefe de la Sección de Atención al Usuario Financiero**

**DIRECCIÓN EJECUTIVA**

**Dr. Carlos Roberto Aguilar Pineda**

**Director Ejecutivo**

**Dra. Yadira Álvarez**

**Sub-Directora Ejecutiva**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**Lic. Daniel Benavides**

**Director de Unidad de Auditoría Interna del IHSS**

**REGÍMENES**

**Dra. Teresa Reyes**

**Régimen de Enfermedad y  
Maternidad**

**Dra. Jéssica Cerrato**

**Régimen de Riesgos  
Profesionales**

**Abg. Víctor Martínez**

## Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte

## GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Lic. Edwin Medina

Gerencia Administrativa y Financiera

CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>ALCANCE, FINALIDAD Y RESPONSABLES DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN CONDUCTA DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE IVM DEL IHSS</b>	
ARTÍCULO 1. ALCANCE.....	31
ARTÍCULO 2. FINALIDAD.....	31
ARTÍCULO 3. RESPONSABLES.....	31
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>DEFINICIONES, ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS</b>	
ARTÍCULO 4. DEFINICIONES, ABREVIATURAS, SIGLAS y ACRÓNIMOS.....	31
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>PRINCIPIOS FUNDAMENTALES</b>	
ARTÍCULO 5. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES.....	35
ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO.....	36
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>BUENAS PRÁCTICAS EN CONDUCTA DE MERCADO.</b>	
ARTÍCULO 7. PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO DE CARÁCTER GENERAL.....	37
ARTÍCULO 8. PRÁCTICAS CON RELACIÓN A LOS PROCESOS.....	38
ARTÍCULO 9. PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES.....	38
ARTÍCULO 10. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN.....	38
ARTÍCULO 11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	39
ARTÍCULO 12. RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.....	39
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y QUEJAS</b>	
ARTÍCULO 13. DE LOS MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y QUEJAS.....	39
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL RÉGIMEN DE IVM PARA LOGRAR BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO</b>	
ARTÍCULO 14. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	40
ARTÍCULO 15. LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	40

**CAPÍTULO VII  
DIVULGACIÓN**

ARTÍCULO 16. DIVULGACIÓN..... 41

**CAPÍTULO VIII  
SANCIONES**

ARTÍCULO 17. SANCIONES..... 41

**CAPÍTULO IX  
DISPOSICIONES FINALES**

ARTÍCULO 18. DISPOSICIONES FINALES..... 42

**CAPÍTULO X  
VIGENCIA**

ARTÍCULO 19. VIGENCIA..... 42

**INTRODUCCIÓN**

El Código de Buenas Prácticas en la Conducta de Mercado constituye un elemento fundamental en la administración y funcionamiento del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). Este Código representa el firme compromiso del IHSS hacia la integridad, equidad y transparencia en todas sus interacciones y operaciones con los usuarios financieros del Régimen de IVM. Su implementación es una respuesta directa a lo estipulado en la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, que establece las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, la Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”.

El objetivo de este Código es establecer un conjunto de lineamientos y principios éticos que guíen la conducta de mercado del personal del Régimen de IVM. Estos principios están diseñados para asegurar que las operaciones se lleven a cabo bajo los más altos estándares de profesionalismo y ética, centrados en la protección de los derechos de

los usuarios financieros, la promoción de una cultura financiera transparente e inclusiva y el manejo adecuado de reclamaciones, quejas, gestión de solicitudes y consultas.

El alcance de este Código abarca a todo el personal del Régimen de IVM a nivel nacional, estableciendo la necesidad de una orientación constante hacia las directrices y normas dictadas por el Manual del Sistema de Atención al Usuario del Régimen de IVM, la Política de Conducta de Mercado y el Código de Conducta Ética, entre otros documentos y normativas vigentes. Su finalidad es garantizar el cumplimiento de los estándares propuestos, promoviendo un entorno de atención que priorice la inclusión financiera y una conducta de mercado ética y transparente.

Este Código constituye un marco legal dentro del cual se espera que todo el personal actúe no solo en cumplimiento de las normativas vigentes, sino también con un sentido de responsabilidad y compromiso hacia la construcción de un entorno de atención y servicio más justo, inclusivo y transparente. Su implementación y seguimiento son cruciales para el fortalecimiento de la confianza pública en el Régimen de IVM y, por extensión, en el IHSS.

**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN CONDUCTA  
DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ,  
VEJEZ Y MUERTE DEL IHSS**

**CAPÍTULO I**

**ALCANCE, FINALIDAD Y RESPONSABLES DEL  
CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN CONDUCTA  
DE MERCADO DEL RÉGIMEN DE IVM DEL IHSS**

**ARTÍCULO 1. ALCANCE.** El Código de Buenas Prácticas en Conducta de Mercado aplica a todo el personal del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte a nivel nacional. Todos deben orientar sus actividades diarias por las directrices y normas establecidas en el Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero del Régimen de IVM, la Política de Conducta de Mercado, Código de Conducta Ética de los funcionarios y empleados del Instituto Hondureño de Seguridad Social, así como las normativas vigentes. El objetivo primordial es garantizar el cumplimiento de los estándares propuestos, promoviendo un ambiente de atención que priorice la inclusión financiera y adopte una conducta de mercado ética y transparente.

**ARTÍCULO 2. FINALIDAD.** La finalidad del presente Código es contar con lineamientos complementarios que los trabajadores del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte deben seguir en la atención a los usuarios, en relación a las prestaciones y servicios ofrecidos, la claridad y precisión en la información proporcionada, así como en la gestión de reclamaciones y solicitudes de los usuarios; a fin de

promover una cultura financiera transparente, inclusión financiera y una conducta de mercado enmarcada en el cumplimiento de los principios y valores éticos del IHSS como en los principios de conducta de mercado aplicables para el Régimen de IVM.

**ARTÍCULO 3. RESPONSABLES.** Todos los empleados y funcionarios del Instituto Hondureño de Seguridad Social a través del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte a nivel nacional son responsables de cumplir de manera obligatoria con lo dispuesto en el presente Código.

**CAPÍTULO II  
DEFINICIONES, ABREVIATURAS, SIGLAS Y  
ACRÓNIMOS**

**ARTÍCULO 4. DEFINICIONES, ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS.** Para efectos y entendimiento de este documento se ha definido las siguientes definiciones, abreviaturas y acrónimos:

27. **MAI:** Máxima Autoridad Institucional
28. **MAE:** Máxima Autoridad Ejecutiva
29. **CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
30. **GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero, dependencia de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
31. **IHSS:** Instituto Hondureño de Seguridad Social.
32. **UAI:** Unidad de Auditoría Interna
33. **UGR:** Unidad de Gestión de Riesgos
34. **Régimen de IVM:** Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte

**35. SAUF:** Sistema de Atención al Usuario Financiero.

**36. SARQI:** Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias.

**37. Áreas de Atención de los Reclamos:** Son aquellas áreas que el IHSS ha definido y habilitado para atender las consultas, solicitudes de gestiones, quejas y reclamos de los usuarios financieros, las cuales podrán ser compartidas con otras áreas y deberán permanecer debidamente señalizadas.

**38. Atención al Usuario Financiero:** Es la metodología que proporciona el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte para relacionarse con sus usuarios financieros, la cual está estrechamente ligada con las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado, entre otras políticas y normativa que se establezca por el Régimen de IVM o ente regulador relacionado a este tema.

**39. Conducta de Mercado en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS:** Se refiere al conjunto de normas y directrices en materia de regulación y transparencia que el IHSS debe adoptar, estas normas están enfocadas en garantizar la protección de los derechos de los usuarios financieros, tanto activos como potenciales y abarcan aspectos críticos como el trato justo, transparencia en la publicidad de prestación de servicios y beneficios de los afiliados a este Régimen. La conducta de mercado no solo se limita a la interacción con los usuarios financieros, sino que también se extiende a la cultura organizacional del Régimen,

implicando a todos los niveles jerárquicos internos, a los afiliados y al ente supervisor. Este marco de conducta está alineado con mejores prácticas y estándares internacionales y se adapta específicamente a las operaciones y características únicas del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS; de esta manera, el IHSS se esfuerza por mantener un ambiente de integridad y confianza con todas las partes interesadas, incluyendo al público en general.

**40. Consulta:** Cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características de los servicios y prestaciones de naturaleza financiera que ofrece Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como con la operatividad de éstos; la cual, al derivar en una queja o un reclamo debe ser atendida por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de conformidad al “procedimiento administrativo para la atención de quejas y reclamos de los usuarios financieros del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, alineado a lo establecido en las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”.

**41. Educación Financiera en el Contexto del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS:** Este es un proceso continuo que tiene como objetivo potenciar la comprensión de los usuarios financieros, tanto activos como potenciales sobre los servicios y prestaciones, como de conceptos financieros específicos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte. A través de la distribución de información precisa, capacitación especializada y asesoramiento objetivo, se

busca equipar a la población cotizante con las habilidades y la confianza necesaria para entender la forma y alcance de las prestaciones económicas. Además, este programa educativo abarca la identificación y comprensión de los riesgos financieros y las oportunidades asociadas con el Régimen de IVM; se orienta en cómo acceder a recursos y asistencia dentro del IHSS y promueve acciones proactivas para mejorar el bienestar financiero de los usuarios, todo ello en línea con las operaciones y políticas específicas del Régimen de IVM.

**42. Hoja de Reclamación:** Formulario donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante el IHSS en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y en el caso que proceda, posteriormente ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

**43. Servidor Público:** Cualquier funcionario o empleado que ejerce un cargo o desempeña un trabajo para el IHSS, recibiendo una remuneración y en virtud de un contrato o relación de trabajo.

**44. Titular de la Sección de Atención al Usuario Financiero (Oficial de Atención al Usuario Financiero):**

Es el empleado o funcionario que el IHSS ha designado como encargado de velar por la implementación, cumplimiento y coordinación del funcionamiento de todos los procesos y procedimientos detallados en el presente Manual, cumpliendo con las responsabilidades directas o indirectas que emanen de éste. El jefe tendrá dependencia directa de la Gerencia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y es el enlace directo

con la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

**45. Libro de Quejas:** Instrumento por medio del cual el IHSS documentará las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios y prestaciones de naturaleza financiera adquiridos en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte; el libro de quejas deberá ser puesto a la disposición de los usuarios y del público en general en un lugar visible en cada una de sus Regionales.

**46. Queja:** Una queja es cualquier manifestación del usuario financiero distinta a un reclamo, formalizada en forma física a través del Libro de Quejas o por los canales habilitados por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte. En ella, el usuario financiero puede expresar su inconformidad con cualquier aspecto del servicio brindado por el Régimen de IVM, ya sea relacionado con elementos internos o externos, estas quejas deben ser resueltas por el IHSS conforme a la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

**47. Responsables de Atender a los Usuarios Financieros:**

Son los empleados del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte que en sus funciones está establecido atender las consultas quejas y reclamaciones de los usuarios financieros.

Los empleados responsables de la atención a los usuarios financieros deben diferenciar cuando un usuario financiero realiza una consulta, presenta una solicitud de gestión, queja

o un reclamo; en los casos posibles deben dar respuesta inmediata o, remitirlas a la Sección de atención al usuario financiero y estar en comunicación permanente con este; según lo que establece el código de buenas prácticas para la atención del usuario financiero y el “procedimiento administrativo para la atención de quejas y reclamos de los usuarios financieros del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte”.

**48. Reclamo:** En el marco del IHSS en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, un reclamo es una manifestación formal de insatisfacción que un usuario financiero registra mediante la hoja de reclamación sobre una situación concreta que este siente que le afecta y que corresponde resolver al Régimen de IVM; los usuarios financieros, únicamente pueden plantear como objeto del reclamo el hecho por el que se consideren afectados, ya sea por incumplimiento de las obligaciones del Régimen de IVM, calidad insuficiente en los servicios brindados o cuando sientan que sus derechos han sido vulnerados. Cada reclamo debe ser específico a un servicio y/o prestación del Régimen de IVM, ya sea afiliado al Régimen de IVM o no; sin embargo, la acumulación de reclamos para múltiples servicios y/o prestaciones es permisible cuando exista una relación entre ellos, de acuerdo con el Artículo 25, párrafo cuarto, de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022.

Para manejar estos reclamos de manera eficaz y transparente, el Régimen de IVM pondrá a disposición de los usuarios varios canales de comunicación, tanto físicos como electrónicos, para facilitar el proceso de reclamación; adicionalmente, el Régimen se compromete a emitir respuestas y soluciones pertinentes dentro del plazo estipulado por el Artículo 27,

de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022 de la CNBS, con el objetivo de atender las preocupaciones y restaurar la confianza del usuario en el sistema.

**49. Sección de Atención al Usuario Financiero:** La Sección de Atención al Usuario Financiero es una dependencia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS. Su objetivo principal es proporcionar a los usuarios financieros información precisa y oportuna para mejorar su comprensión de los servicios, prestaciones y responsabilidades de naturaleza financiera del Régimen de IVM. Esta sección está encargada de atender los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 13, párrafo primero, de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, emitida por la CNBS.

Para cumplir con su objetivo la SAUF implementa procesos, procedimientos, código de conducta de mercado e instructivos que sustentan un sistema eficaz de atención al usuario financiero; también, se encarga de la ejecución de mecanismos y acciones que permitan tanto el adecuado funcionamiento del servicio como la satisfacción del usuario alineándose con la misión del IHSS. De esta forma se mitigan riesgos legales y reputacionales que puedan surgir a partir de los servicios y prestaciones brindadas por el Régimen de IVM; la estructura de esta área de atención está diseñada para ser acorde al tamaño, complejidad, operaciones y necesidades de atención de los usuarios financieros. El Oficial de Atención al Usuario Financiero cuenta con el apoyo de las autoridades del IHSS, incluyendo el Órgano de Administración Superior y la Gerencia del Régimen de IVM,



y dispone de la asignación adecuada de personal y recursos económicos/logísticos para cumplir con sus obligaciones.

#### 50. Servicios y Prestaciones del Régimen de Invalidez,

**Vejez y Muerte:** Es el conjunto de servicios y prestaciones tanto sociales como económicas ofrecidos a los afiliados y a una gama más amplia de beneficiarios, estos están diseñados para proporcionar apoyo en situaciones de vulnerabilidad, tales como invalidez, envejecimiento y fallecimiento. Los beneficiarios directos son los afiliados al régimen, pero en caso de su fallecimiento, los derechos se transfieren a beneficiarios colaterales y descendientes. Específicamente, el derecho recae en primer lugar sobre la viuda o viudo y los hijos huérfanos y en su ausencia, a los padres del afiliado.

Entre las prestaciones que brinda el Régimen de IVM se encuentran los siguientes:

- Pensión por Invalidez:** Se considera que existe invalidez como consecuencia de un accidente común o una enfermedad no profesional, debiendo llenar las condiciones establecidas en el artículo 47 de la Ley del Seguro Social.
- Pensión por Vejez:** Es la que se otorga al asegurado que:
  - a) Haya cumplido sesenta y cinco (65) años de edad para el hombre y sesenta (60) años de edad para la mujer; y b) Acreditar por lo menos ciento ochenta (180) cotizaciones mensuales.
- Pensión por Viudez:** Es la que se otorga cuando fallece alguna de las siguientes personas:
  - El asegurado que cumpla con los requisitos para obtener pensión por invalidez o vejez; b) El pensionado por

invalidez, incapacidad permanente derivada de un riesgo profesional vejez.

–**Pensión por Orfandad:** Es la que se otorga a los hijos menores de catorce (14) años, o inválidos de cualquier edad incapaces de valerse por sí mismo en las situaciones básicas de subsistencia del asegurado o pensionado y que dependa de este.

–**Pensión de Sobrevivencia:** Es la que se otorga cuando no existe cónyuge o compañero(a) de hogar, ni huérfano, por lo que se otorgará la pensión a los padres.

Entre los servicios que brinda el Régimen de IVM se muestra:

–**Ayuda Funeraria:** Es la que se otorga cuando fallece un cotizante activo o pensionado por cualquier riesgo, dando derecho a que el IHSS de una ayuda funeral única, al familiar o persona natural que se hubiere hecho cargo de los arreglos y gastos de sepelio.

**51. Solicitud de Gestión:** Esta se refiere a cualquier petición que un usuario financiero presenta ante el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, que no constituye ni un reclamo ni una queja. Estas solicitudes pueden ser atendidas a través de los mecanismos y canales específicos que el Régimen de IVM tiene habilitados para tal fin.

**52. Usuario Financiero:** Toda persona natural o jurídica que haga uso de los derechos, servicios y prestaciones otorgados por Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, entendiéndose entre estos los beneficios que otorga la Ley y los servicios colaterales a estos y cualquier otro servicio asociado a la gestión financiera de los recursos del sistema.

Asimismo, es toda persona asegurada cotizante o que haya cotizado al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS en las distintas etapas de la vida de aseguramiento.

### CAPÍTULO III

#### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

##### ARTÍCULO 5. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES.

A continuación, se establecen los Principios y Valores Éticos fundamentales que guían la actuación de los funcionarios y empleados del IHSS. Dichos preceptos se encuentran formalizados y son de estricto cumplimiento conforme a lo dispuesto en el Código de Conducta Ética de los funcionarios y empleados del IHSS. Es imperativo que cada miembro del Régimen de IVM se adhiera a estos lineamientos, reflejando la integridad, profesionalismo y compromiso que caracterizan a nuestro IHSS.

**1. Lealtad:** Ser leales al IHSS guardando la reputación del mismo y de sus funcionarios y empleados, siendo fieles a los principios y valores éticos que permitan alcanzar el cumplimiento de las metas institucionales en beneficio de los derechohabientes y del propio IHSS.

**2. Respeto:** Brindar a las autoridades, los compañeros de trabajo, derechohabientes y a las personas ajenas al IHSS un trato digno, cortés cordial y tolerante.

**3. Solidaridad:** Apoyar incondicionalmente las necesidades de las demás personas, especialmente en aquellas situaciones complicadas o difíciles pero que están dentro del marco de la

legalidad y de las buenas costumbres, teniendo la voluntad de ayudar a los que lo necesitan buscando alternativas de solución a la situación que se presente.

**4. Responsabilidad:** Cada persona es responsable de sus acciones u omisiones relativas al desempeño de sus funciones, deberá actuar como buen ciudadano cumpliendo las leyes, políticas, reglamentos y procedimientos vigentes, cuidando los recursos del IHSS y asumiendo las tareas asignadas.

**5. Integridad:** Actuar con rectitud y apego a los principios morales haciendo siempre lo correcto, aun cuando nadie lo esté observando.

**6. Equidad:** Distribuir los recursos y/o prestar los servicios de forma que lleguen a todas las personas por igual, sin favorecer a alguien, ni perjudicar a otros.

**7. Honestidad:** Actuar en todo momento con absoluta transparencia y abstenerse de participar en cualquier proceso decisorio, garantizando el respeto a las buenas costumbres a través de la armonía de las palabras con los hechos.

**8. Justicia:** Tratar de manera justa a todas las personas debiendo conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña.

**9. Prudencia:** Los funcionarios y empleados del IHSS deben proceder con la diligencia de unos buenos administradores. Deben abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos institucionales, así como hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la

información privilegiada que obtengan como resultado de sus funciones.

**10. Cumplimiento de leyes, políticas, reglamentos y procedimientos:** En el ejercicio de sus funciones, observar la sujeción a la Constitución de la República, leyes, políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas emanadas de la Máxima Autoridad competente, por lo que está obligado a realizar las acciones necesarias que le permitan conocer los preceptos legales referentes a incompatibilidad, acumulación de cargos, prohibiciones y otras acciones relacionadas con sus funciones.

**11. Confidencialidad:** Guardar reserva con respecto a hechos, acciones o informaciones de los cuales se tenga conocimiento con motivo del ejercicio de las funciones laborales y que cuya divulgación pueda traer un daño a los intereses del IHSS. No podrá divulgar información de las operaciones realizadas por los derechohabientes, patronos y proveedores a personas ajenas a la institución, salvo aquellos casos en que lo establezca la Ley.

**ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO.** De acuerdo con lo establecido en el Artículo 4 de la Resolución GRD No. 767/05-12-2022, contentiva de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, la Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, el Régimen de IVM está comprometido a mantener una conducta de mercado ejemplar en cada interacción con los usuarios. Esta conducta se fundamenta y es reflejo de los

siguientes principios de conducta de mercado que lo rigen:

**8. Trato Justo a los Usuarios Financieros:** El Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del IHSS garantizará un trato justo y transparente a los usuarios financieros en todas las etapas de su relación con el IHSS. Nos comprometemos a ofrecer atención ágil, oportuna y eficaz a consultas, solicitudes de gestiones, quejas y reclamos a través de los canales de comunicación establecidos. Asimismo, velaremos por que los usuarios financieros reciban servicios y prestaciones del Régimen de IVM conforme a derecho, proporcionando en todo momento asesoramiento e información clara, íntegra y veraz; esta atención y asesoría están en conformidad con las directrices dictadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y se enfocan en responder de manera pertinente a los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros.

**9. Correcta Gestión de Negocios:** Se asegurará que la gestión de negocios cumpla con las mejores prácticas internacionales, promoviendo la sana competencia y el cumplimiento de condiciones pactadas, todo en conformidad con las leyes y normas vigentes.

**10. Transparencia de la Información:** Se fomentará la transparencia de la información, manteniendo canales de comunicación claros, accesibles y eficientes. Se proveerán áreas debidamente señalizadas y equipadas para la atención de consultas, solicitudes de gestiones, quejas o reclamaciones de los usuarios financieros, para asegurar un proceso adecuado y adecuadamente estructurado, que posibilite la generación de soluciones oportunas

y pertinentes, siempre con la meta de proporcionar un servicio de máxima calidad.

**11. Atención de Reclamos, Quejas y Consultas en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte:** Se proporcionará una atención ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz a todos los reclamos, quejas y consultas recibidos. Para garantizar un manejo eficiente de las gestiones comprendidas en el sistema de atención al usuario financiero, contamos con personal capacitado en atención al usuario financiero, quienes son también expertos en la utilización del Sistema de Administración de Quejas, Reclamos e Incidencias (SARQI). Este equipo se encargará del adecuado trámite de todas las inquietudes recibidas, desde su recepción inicial hasta la verificación del cumplimiento de las resoluciones emitidas. Adicionalmente, se priorizará la integración de nuevas prácticas en la atención de quejas y consultas con el fin de elevar de manera constante la calidad del servicio ofrecido.

**12. Adecuada Gestión de Conflictos de Intereses:** Se implementarán medidas rigurosas para una efectiva gestión de conflictos de intereses, siguiendo las directrices establecidas en el Reglamento Interno y Código de Conducta Ética de los funcionarios y empleados del IHSS. Estas medidas estarán diseñadas para prevenir cualquier operación que pueda generar conflictos por parte de los miembros del Órgano de Administración Superior, funcionarios y empleados que tengan acceso a información privilegiada.

**13. Protección de la información personal de los usuarios financieros:** Se implementarán protocolos para

la protección de los datos personales de los usuarios financieros, asegurando su tratamiento legítimo, controlado e informado. Se obtendrá el consentimiento y aprobación del usuario financiero previo a compartir, revelar o transmitir su información personal con cualquier entidad pública o privada.

**14. Educación Financiera y Capacitación:** Se implementará y desarrollará programas de educación financiera para el usuario y capacitaciones al personal del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte para fomentar la cultura financiera, las buenas prácticas internacionales, la conducta de mercado y el servicio al usuario financiero, en armonía con los servicios y prestaciones ofrecidos por el Régimen de IVM con el fin de asesorar de forma adecuada a los usuarios para que puedan tomar decisiones más informadas y efectivas.

#### CAPÍTULO IV

#### BUENAS PRÁCTICAS EN CONDUCTA DE MERCADO.

**ARTÍCULO 7. PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO DE CARÁCTER GENERAL.** En el contexto del Régimen de IVM, y en alineación con el Código de Buenas Prácticas en Conducta de Mercado, el personal del Régimen de IVM debe adherirse a los siguientes lineamientos enfocados en la conducta de mercado y la inclusión financiera:

1. Cumplir con los Protocolos de Atención al usuario del Régimen de IVM y las disposiciones contenidas en las normas, políticas, procedimientos e instructivos para la ejecución

de las actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Atención al Usuario Financiero y Política de Conducta de Mercado.

2. Garantizar un trato cortés, respetuoso y diligente hacia todas las personas, mostrándose siempre accesible y disponible para el usuario financiero, sin transmitir la sensación de otra ocupación prioritaria.

3. Mantener las Áreas de Atención al Usuario Financiero permanentemente atendidas, incluso durante los horarios de almuerzo, asegurando la accesibilidad física y visual del personal, facilitando el acercamiento al usuario.

4. Señalización clara y efectiva en las instalaciones del IHSS para orientar eficientemente a los usuarios, facilitando de este modo la realización de los trámites, sin perjuicio de ofrecer ayuda a los usuarios financieros que se muestren desorientados, expectantes o deambulando por las instalaciones.

5. Erradicar cualquier tipo de discriminación fundada en la raza, sexo, género, estado civil, edad, discapacidad, creencia u orientación política, o cualquier otra característica que no tenga un vínculo directo con las operaciones.

6. Asumir y gestionar de manera eficaz las necesidades y problemas planteados por el usuario, con el objetivo de proporcionar soluciones satisfactorias y pertinentes.

7. Asistir a las capacitaciones del sistema de atención al usuario financiero enfocado en conducta de mercado, así como desarrollar las evaluaciones correspondientes, para

realizar las mejoras necesarias en aras de mantener y elevar los estándares de servicio.

**ARTÍCULO 8. PRÁCTICAS CON RELACIÓN A LOS PROCESOS.** En lo referente a los diferentes procesos que se ejecuten en el Régimen de IVM deberán observarse las siguientes prácticas:

1. Los procedimientos deben ser diseñados atendiendo criterios de simplicidad y agilidad, debida diligencia, reduciendo trámites, demoras o requisitos no imprescindibles.

2. Poner a disposición de los usuarios financieros en forma gratuita, los formularios a ser utilizados en los trámites y solicitudes, los cuales deben ser sencillos y fácil de completar/llenar los campos, brindando las instrucciones precisas sobre su uso.

3. Comunicar al usuario cuales son los requisitos básicos que el Régimen de IVM establece para acceder a una prestación, incluyendo el plazo estimado de respuesta.

4. Actuar de forma inmediata cuando se detecten errores en los sistemas informáticos de gestión de las prestaciones, considerando cualquier eventualidad de este tipo como prioridad a ser atendida por el Régimen de IVM.

5. Sobre el usuario no deben recaer o repercutir las consecuencias o las particularidades de procedimientos internos y sistemas de trabajo del Régimen de IVM.

**ARTÍCULO 9. PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES.** Este procedimiento se llevará a cabo según el procedimiento de “Comunicación con el

derechohabiente del Régimen de IVM”, además se debe cumplir con las siguientes prácticas:

1. Informar a los usuarios de forma oportuna y precisa sobre las modificaciones que sufran las prestaciones del Régimen de IVM, debido a cambios en las Leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes aplicables al Régimen de IVM.
2. Informar a los usuarios sobre cualquier modificación de los deberes y obligaciones relacionados con los servicios y prestaciones que brinda el Régimen de IVM.
3. Informar a los usuarios de manera oportuna sobre cualquier requisito adicional que se implemente en los trámites que en uso de sus derechos deba realizar ante el Régimen de IVM.

**ARTÍCULO 10. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN.** En relación a la transparencia de la información sobre los servicios y prestaciones que ofrece el Régimen de IVM se debe cumplir con las siguientes prácticas:

1. Brindar a través de los canales de comunicación del Régimen de IVM, información confiable, clara, veraz, íntegra y consistente, a fin de que los usuarios financieros actuales y potenciales a nivel nacional, conozcan las características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables de los servicios y prestaciones ofrecidos por el Régimen de IVM. Excepto aquella clasificada como de carácter reservada, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Dicha información deberá contener las características esenciales de cada servicio y todos los cargos que correspondan.

2. Asegurar que la publicidad sea clara y accesible a todos los usuarios financieros actuales y potenciales a nivel nacional.

**ARTÍCULO 11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.** El IHSS guardará estricta reserva de la información sobre las solicitudes de gestión, reclamaciones, quejas y/o consultas que presenten los usuarios, por lo que se establece las siguientes prácticas:

3. En adición al principio de confidencialidad establecido en el Código de Conducta Ética de los funcionarios y empleados del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), el IHSS en todo momento tratará la información personal del usuario financiero, incluyendo los reclamos, quejas, solicitud de gestión y/o consultas presentadas con la mayor prudencia y confidencialidad, de acuerdo a lo que establezca la legislación nacional vigente.
4. La información personal solo se dará a conocer a terceros si existe una obligación legal para el IHSS o existiera una autorización por escrito del usuario financiero en cuestión.
5. Resguardar la confidencialidad de la información clasificada como reservada o confidencial de conformidad a las disposiciones que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**ARTÍCULO 12. RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.** Los empleados y funcionarios del IHSS tienen la obligación de conocer, respetar y hacer que se respeten los derechos concedidos

a los usuarios financieros, en el marco de las disposiciones que aplican, en especial, de la Constitución de la República, la Ley de Protección al Consumidor, las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, la Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas emitidas por la CNBS, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilado y demás aplicables respecto a la atención del usuario financiero.

## CAPÍTULO V

### MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS

#### Y QUEJAS

**ARTÍCULO 13. DE LOS MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y QUEJAS.** El Régimen de IVM dispondrá de los mecanismos y medios necesarios para canalizar y atender reclamos, quejas, solicitudes de gestión y las consultas que presenten los usuarios, observando las siguientes prácticas:

1. Informar en las Áreas de Atención al Usuario Financiero, en comunicaciones periódicas en la página web del IHSS, la facultad que tienen para interponer reclamos y quejas, los mecanismos y las instancias a las que pueden recurrir (personal, sitio de Internet o por correo electrónico).
2. Poner a disposición de los usuarios financieros por diferentes medios (Áreas de Atención al Usuario Financiero, Pagina Web del IHSS, etc.), las “Hojas de Reclamación”

(establecidas por la CNBS), formatos de consultas, solicitud de gestión y quejas y difundir sobre su utilización.

3. Recibir y responder en forma comprensible y sencilla, diligente dentro de los plazos establecidos y con apego a las leyes y reglamentos correspondientes, cualquier reclamo, queja, consulta o solicitud de gestión.

4. Mantener actualizado en la página web del IHSS, información sobre el mecanismo de reclamos, quejas, consultas, solicitudes de gestión, deberes y derechos del usuario y sus beneficiarios del Régimen de IVM; así como los procedimientos generales a seguir en la atención de los mismos.

## CAPÍTULO VI

### LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DE

#### CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL RÉGIMEN DE IVM PARA LOGRAR BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

**ARTÍCULO 14. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.** El Titular de la Sección de Atención al Usuario Financiero con apoyo de la Gerencia del Régimen de IVM, implementará un programa de capacitación periódica a los funcionarios y empleados sobre las políticas y procedimientos del Sistema de Atención al Usuario Financiero, Política de Conducta de Mercado y la aplicación del presente Código, así como sobre las normativas, la protección al usuario financiero y demás comprendidas en el marco legal vigente.

**ARTÍCULO 15. LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.**

Dentro de los programas que se desarrollen a efectos de capacitar al personal en los temas aplicables en materia de conducta de mercado, se consideraran los siguientes aspectos:

**1. Desarrollo de funciones del personal que atiende a los usuarios financieros referidos a:**

- Informar a los usuarios de manera veraz, objetiva, adecuada, completa, íntegra y precisa, el funcionamiento de las prestaciones y servicios que el Régimen de IVM ofrece, que permita a los usuarios tomar decisiones más informadas y efectivas.
- Recibir y dar respuesta de manera diligente a cualquier consulta, queja, reclamo, solicitud de gestión y/o sugerencia que se presente ante el Régimen de IVM, mediante sistemas de recepción para su adecuada gestión.
- Informar a los usuarios sobre los canales alternativos de atención previstos para su atención.
- Supervisión sobre el estado de las consultas, queja, reclamo, solicitud de gestión y/o sugerencias presentadas a fin de asegurar una pronta y efectiva respuesta.

**2. Prestaciones y/o Servicios**

- Características de las prestaciones y servicios que publica el Régimen de IVM a través de sus diversos canales de atención, los cuales cumplen con las disposiciones indicadas en materia de conducta de mercado.
- Requisitos básicos que el Régimen de IVM exige para acceder a prestaciones y servicios, incluyendo el plazo estimado de resolución.

- Deberes y derechos de los usuarios en el Régimen de IVM.

**3. Marco Normativo sobre Conducta de Mercado****a) Transparencia de Información**

- Se desarrollará temas relacionados a la normativa vigente sobre Gestión de Conducta de Mercado y de Protección del Consumidor.
- Características y condiciones que se deben cumplir en la publicidad de los servicios y prestaciones del Régimen de IVM que se efectúen mediante comunicaciones dirigidas a los usuarios.
- Aspectos relevantes para proporcionar de manera transparente, información clara, oportuna y suficiente sobre las prestaciones y servicios que se ofrecen.
- Confidencialidad de la información de los usuarios.
- Medios utilizados por el Régimen de IVM a fin de comunicar cambios en los requisitos o beneficios de las servicios y prestaciones del Régimen de IVM.

**b) Gestión de Reclamos, Quejas, Solicitud de Gestión y Consultas**

- Canales disponibles de atención y recepción de reclamos, quejas, consultas o solicitudes de gestiones, brindando información del procedimiento a seguir según corresponda al caso.
- Lineamientos para el proceso de atención de reclamos, quejas, consultas y/o solicitud de gestión en cumplimiento de las disposiciones regulatorias de la CNBS mediante Resolución GRD No. 767/05-12-2022, contentiva de las "Normas para el Fortalecimiento de



la Transparencia, la Cultura Financiera, la Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” y normativa interna en materia de gestión de conducta de mercado y protección y del consumidor.

- Registro de los reclamos y requerimientos en el aplicativo correspondiente, a fin de realizar el seguimiento de los mismos, y brindar información de su estado al usuario que lo requiera, así como los plazos de ley establecidos para su atención, en la Resolución GRD No. 767/05-12-2022 de la CNBS.

#### CAPÍTULO VII

#### DIVULGACIÓN

**ARTÍCULO 16. DIVULGACIÓN.** El presente Código estará disponible en la página web del IHSS a efecto de facilitar la consulta por parte de cualquier interesado. Los funcionarios y empleados responsables de las Áreas de Atención al Usuario Financiero recibirán una copia impresa de este Código, debiendo notificarse oportunamente las actualizaciones, revisiones o modificaciones que fueran incorporadas, ante nuevas necesidades que surjan de su aplicación.

#### CAPÍTULO VIII

#### SANCIONES

**ARTÍCULO 17. SANCIONES.** Las Sanciones para los trabajadores del Régimen de IVM por incumplimiento de

este Código serán aplicadas de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo del IHSS, el Código de Trabajo, y demás normativas aplicables.

#### CAPÍTULO IX

#### DISPOSICIONES DIVERSAS

**ARTÍCULO 18. DISPOSICIONES DIVERSAS.** Para los efectos del presente Código se establecen las siguientes disposiciones finales:

1. Para lo no dispuesto en el presente Código será supletoria las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, la Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” y cualquier otra norma que emita la CNBS.
2. El presente Código será revisado por lo menos una (1) vez al año cuando apliquen cambios en las políticas internas del IHSS o bien cuando apliquen cambios según las regulaciones aplicables del ente regulador.
3. Toda modificación al presente Código debe contar con el visto bueno de la Gerencia del Régimen de

IVM, Máxima Autoridad Ejecutiva y finalmente debe ser sometido a aprobación a la Máxima Autoridad Institucional.

**CAPÍTULO X  
VIGENCIA**

**HISTORIAL DE VERSIONES**

Versión No.	Fecha	Documento con que se aprueba la versión	Actualizado Por:	Observaciones
Versión 1	29 de febrero de 2024	en Resolución No. SOJD-IHSS-105-2024-V de fecha 29 de febrero de 2024	Sección de Atención al Usuario Financiero	

**ARTÍCULO 19. VIGENCIA.** El presente Código entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Tegucigalpa, M.D.C., 29 de febrero de 2024.

... **SEGUNDO:** Se instruye a la Dirección Ejecutiva, que a su vez ordene a las áreas involucradas, proceder a dar cumplimiento a la presente resolución, conforme a los procedimientos administrativos legales vigentes.

**TERCERO:** La presente resolución es de aplicación inmediata”. La resolución antes indicada se encuentra en el Acta de Sesión Ordinaria No. SOJD-IHSS-105-2024, suscrita por: “**LESLY SARAHÍ CERNA**, Secretaria de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social y Presidenta de la Junta Directiva IHSS; **EVANGELINA ARGUETA CHINCHILLA**, Miembro Propietario-CGT; **RAMON MARIN AGUILERA**, Miembro Suplente-CGT; **MARIO ROBERTO ROJAS**, Miembro Propietario-CUTH; **MAURO JOEL DOMÍNGUEZ**, Miembro Suplente-CUTH; **JOSUÉ JEREMÍAS ORELLANA**, Miembro Propietario-CTH; **RENÉ I. FUENTES GALEAS**, Miembro Suplente-CTH; **CAMILO SALOMÓN SEVILLA**, Miembro Propietario-COHEP; **JOSÉ ROBERTO ESPINAL**, Miembro Propietario-COHEP; **GABRIEL MOLINA DELGADO**,

Miembro Propietario-COHEP; **HELUI CASTILLO HUNG**, Miembro Suplente-COHEP; **VERA AZIZE AGUILAR**, Miembro Suplente-COHEP; **SAMUEL FRANCISCO SANTOS FUENTES**, Miembro Propietario C.M.H.; **GLADYS A. ORDOÑEZ ELVIR**, Miembro Propietario C.M.H.”. **DE LOS ANTERIORES EXTRACTOS SE DA FE, SIENDO QUE SON CONFORMES A SU ORIGINAL CON EL QUE SE CONFRONTAN.** Y, para dar cumplimiento a lo aquí acordado, se le libra la presente **CERTIFICACIÓN**, en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., departamento de Francisco Morazán, a los veintitrés (23) días del mes de octubre del año dos mil veinticuatro (2024).

-----Última Línea-----

**Abg. Sair Abimelec Berrios Ordoñez**

Secretario de Junta Directiva – I.H.S.S.

9 N. 2024