



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO FINANCIERO

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	
ALCANCE, FINALIDAD Y RESPONSABLES	
ARTÍCULO 1. ALCANCE DEL SAUF	3
ARTÍCULO 2. FINALIDAD	3
ARTÍCULO 3. RESPONSABLES	3
CAPITULO II	
CONCEPTOS Y DEFINICIONES	
Artículo 4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES	3
CAPÍTULO III	
PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	
ARTÍCULO 5. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES	5
CAPÍTULO IV	
BUENAS PRÁCTICAS	
ARTÍCULO 6. BUENAS PRÁCTICAS	6
ARTÍCULO 7. PRÁCTICAS DE CARÁCTER GENERAL	7
ARTÍCULO 8. PRÁCTICAS CON RELACIÓN A LOS PROCESOS	7
ARTÍCULO 9. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN	7
ARTÍCULO 10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
ARTÍCULO 11. RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS	8
CAPÍTULO V	
MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y QUEJAS	
ARTÍCULO 12. MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y QUEJAS	8
CAPÍTULO VI	
DIVULGACIÓN	
ARTÍCULO 13. DIVULGACIÓN	9
ARTÍCULO 14. CAPACITACIÓN	9
CAPÍTULO VII	
SANCIONES	
ARTÍCULO 15. SANCIONES	9
CAPÍTULO VII	
DISPOSICIONES FINALES	
ARTÍCULO 16. DISPOSICIONES FINALES	9
CAPÍTULO XII	
VIGENCIA	
ARTÍCULO 17. VIGENCIA	10

INTRODUCCIÓN

El Instituto Hondureño de Seguridad Social fue creado mediante Decreto Ejecutivo No.159 de fecha 3 de julio de 1959, como entidad autónoma con personalidad jurídica y patrimonio público, con el objetivo de que prestara los servicios que garanticen el derecho humano, a la asistencia médica, servicios sociales necesarios para el logro del bienestar individual y colectiva, el cual está conformado por tres regímenes: Régimen de Enfermedad y Maternidad ahora Régimen del Seguro de Atención de la Salud (RSAS), Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte ahora Régimen del Seguro de Previsión Social (RSPS) y por el Régimen de Riesgos Profesionales ahora Régimen del Seguro de Riesgos Profesionales (RSRP).

Inicialmente el IHSS únicamente prestaba los servicios de salud a la población hondureña a través del Régimen del Seguro de Atención de la Salud, posteriormente el 1 de octubre de 1972 inició operaciones el Régimen del Seguro de Previsión Social RSPS y en el año 2005 el Régimen del Seguro de Riesgos Profesionales.

El Régimen del Seguro de Previsión Social tiene por objetivo garantizar los medios económicos de subsistencia, ante la ocurrencia de la invalidez, vejez o muerte. Para lo cual, cuenta con el pilar de capitalización colectiva y pilar complementario de cuentas individuales, según la Ley Marco del Sistema de Protección Social.

Dicho Régimen es supervisado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), quien emitió la Resolución GE No.1768/12-11-2012 contentiva de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas y/o consultas que los usuarios financieros hagan.

En el Artículo 19 de la normativa referida se establece que las instituciones supervisadas deben contar con un Sistema de Atención al Usuario Financiero (SAUF), por lo cual el Instituto Hondureño de Seguridad Social a través del Régimen del Seguro de Previsión Social en cumplimiento de las disposiciones del ente regulador ha dispuesto el presente CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS, que comprende las buenas prácticas diseñadas por el IHSS para que los empleados y funcionarios responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada a los usuarios financieros.

Lo anterior en complemento de las disposiciones contenidas en el Código de Conducta del Servidor Público y del Código de Conducta Ética de los Funcionarios y Empleados del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), prevaleciendo éstos en lo que corresponda ante el presente Código de Buenas Practicas.

Asimismo, es importante indicar que el Régimen del Seguro de Previsión Social fundamenta sus políticas, procedimientos y metodologías en apego a la transparencia financiera, encaminada a la promoción de una cultura financiera de calidad, respondiendo a los reclamos, quejas y/o consultas presentadas por los usuarios financieros de forma eficiente y eficaz.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO FINANCIERO

CAPÍTULO I ALCANCE, FINALIDAD Y RESPONSABLES

ARTÍCULO 1. ALCANCE DEL SAUF. Establecer las normas, políticas y procedimientos para la ejecución de las actividades relacionadas a la implementación del Sistema de Atención al Usuario Financiero, el cual va dirigido a todo el personal involucrado en la atención del usuario financiero del Régimen del Seguro de Previsión Social a nivel nacional, quienes deben ajustar el desarrollo de sus funciones a lo establecido por el Sistema de Atención al Usuario Financiero, con el propósito de cumplir los objetivos propuestos y propiciar un ambiente de atención y protección al usuario financiero.

ARTÍCULO 2. FINALIDAD. La finalidad del presente Código es contar con lineamientos complementarios orientados a brindar una atención de calidad y eficiente a los usuarios financieros, proporcionando de forma oportuna la información sobre los reclamos, quejas y/o consultas que éstos presenten; así como, sobre los derechos y deberes, a fin de promover una cultura financiera transparente enmarcada en el cumplimiento de los principios y valores éticos del IHSS.

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

CAPITULO II CONCEPTOS Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES. Para efectos y entendimiento del presente Código se ha definido los siguientes términos:

- 1. Áreas de Atención de los Reclamos:** Son aquellas áreas que el IHSS ha definido y habilitado para atender las consultas, quejas y reclamos de los usuarios financieros, las cuales podrán ser compartidas con otras áreas y deberán permanecer debidamente señalizadas.
- 2. Atención al Usuario Financiero:** Es la metodología que proporciona el RSPS para relacionarse con sus usuarios financieros, la cual está relacionada al código de ética, a las buenas practicas, entre otras políticas y normativa que se establezca por el RSPS o ente regulador relacionado a este tema.
- 3. CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- 4. Código:** Código de Buenas Prácticas para la Atención del Usuario Financiero.
- 5. Consulta:** Cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características de los servicios que presta RSPS, así como con la operatividad de éstos; la cual, al derivar en una queja o un reclamo debe ser atendida por el RSPS de conformidad al procedimiento establecido en las “Normas para el Fortalecimiento de

la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”.

6. **Educación Financiera:** Proceso por el cual los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos, que desarrollen las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.
7. **Funcionario y/o Empleado:** Toda persona natural que ejerce un cargo o desempeña un trabajo para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), recibiendo una remuneración y en virtud de un contrato o relación de trabajo.
8. **Hoja de Reclamación:** Formulario donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante RSPS o bien ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
9. **IHSS:** Instituto Hondureño de Seguridad Social.
10. **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** Ley de orden público e interés social, que tiene por finalidad el desarrollo y ejecución de la política nacional de transparencia, así como el ejercicio del derecho de toda persona al acceso a la información pública para el fortalecimiento del Estado de Derecho y consolidación de la democracia mediante la participación ciudadana.
11. **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 se emanen de éste. El Jefe tendrá dependencia directa de la Gerencia del RSPS y es el enlace directo con la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.
12. **Queja:** Cuando el usuario financiero expone algún elemento externo a las operaciones del RSPS, en el que no se ve afectado materialmente, pero ocasiona inconformidad al usuario financiero, por ejemplo, demoras en el servicio, ambiente, etc.
13. **Responsables de Atender a los Usuarios Financieros:** Son los empleados del RSPS 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 queja o un reclamo; en los casos posibles dar respuesta inmediata o, remitirlas a la Sección de atención al usuario financiero y estar en comunicación permanente con este.

14. **Reclamo:** Se considerará susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se considere afectado materialmente, ya sea por incumplimiento de los términos suscrito con el RSPS por la calidad de los servicios y/o productos adquiridos, o cuando han sido vulnerados sus derechos. A los cuales RSPS dará las explicaciones

pertinentes en cada caso.

15. **Reglamento Interno de Trabajo:** Es el conjunto de normas que regulan las condiciones de ingreso, garantías de estabilidad, condiciones de ascensos, licencias, vacaciones, medidas disciplinarias y demás derechos y obligaciones aplicables a los trabajadores del IHSS en la prestación de sus servicios.
16. **RSPS:** Régimen del Seguro de Previsión Social.
17. **SAUF:** Sistema de Atención al Usuario Financiero.
18. **Sección de Atención al Usuario Financiero:** Dependencia que tiene por objetivo proporcionar a los usuarios financieros del IHSS información clara, oportuna y mejorar su entendimiento sobre los servicios, compromisos y responsabilidades del Régimen del Seguro de Previsión Social con la implementación de los procesos y procedimientos que sustenten el sistema de atención al usuario financiero, así como la ejecución de mecanismos y acciones para su adecuado funcionamiento, que permitan crear satisfacción en el usuario cumpliendo con la misión y visión de la Institución y mejorar la calidad de los servicios que reciben nuestros clientes.
19. **Servicio o Producto Financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con el RSPS.
20. **Usuario Financiero:** Toda persona natural o jurídica que haga uso de los derechos y servicios otorgados por Régimen del Seguro de Previsión Social, 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 sistema previsional del Instituto Hondureño de Seguridad Social en las distintas etapas de la vida de aseguramiento.

21. **Valores:** Principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas, mismos que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.

CAPÍTULO III PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

ARTÍCULO 5. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES. En concordancia con el Código de Conducta Ética de los Funcionarios y Empleados del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), los funcionarios y empleados del IHSS están obligados a cumplir con los deberes, relacionados con los principios y valores éticos, definidos a continuación:

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 Instituto.
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.

CAPITULO IV BUENAS PRÁCTICAS

ARTÍCULO 6. BUENAS PRÁCTICAS. El Sistema de Atención al Usuario Financiero del Régimen del Seguro de Previsión Social se enmarca en buenas prácticas que coadyuvan

al cumplimiento de los principios y valores éticos institucionales; y de la normativa emitida por la CNBS en lo correspondiente a la atención del usuario financiero.

ARTÍCULO 7. PRÁCTICAS DE CARÁCTER GENERAL. Los empleados y funcionarios del IHSS deben cumplir con las siguientes Buenas Prácticas generales en la atención al usuario financiero:

1. El trato a las personas debe ser cortés y respetuoso y con toda la diligencia que requiera la naturaleza del servicio. Ser y mostrarse accesible y disponible es el primer paso en un buen servicio, ofreciendo la imagen de que el usuario financiero jamás interrumpe, y evitando transmitir la sensación de tener otra “ocupación”.
2. Las Áreas de Atención al Usuario Financiero deben estar siempre atendidas, incluso durante el tiempo destinado al almuerzo y el personal que atiende a los usuarios debe estar accesible física y visualmente, facilitando el acercamiento.
3. Disponer el diseño e implementación de un plan de señalización visual y factible, en el IHSS para orientar a los usuarios financieros en sus visitas y hacer eficiente la realización de los trámites, sin perjuicio de ofrecer ayuda a los usuarios financieros que se muestren desorientados, expectantes o deambulando por las instalaciones.
4. En lo que respecta a la atención del usuario financiero vía teléfono, vigilar que la voz presente tono cortés, amistoso y claro e identificarse mencionando el nombre de la persona y de la oficina que atiende la llamada.
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. La adecuada atención al usuario financiero enfoca para los empleados, el recibir y gestionar el problema o necesidad que se le plantea, para resolverlo, procurando que la respuesta sea satisfactoria y atienda a las necesidades reales del usuario financiero.
7. Medir y controlar regularmente la calidad del servicio y atención a los usuarios financieros, a fin de determinar su grado de satisfacción, para realizar las correcciones o modificaciones que fuese necesario para mantener altos estándares.

ARTÍCULO 8. PRÁCTICAS CON RELACIÓN A LOS PROCESOS. En lo referente a los diferentes procesos que se ejecuten en el Régimen del Seguro de Previsión Social 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/llevar los campos, brindando las instrucciones precisas sobre su uso.
3. Comunicar al usuario cuales son los requisitos básicos que el Régimen del Seguro de Previsión Social establece para acceder a una prestación, incluyendo el plazo estimado de respuesta.
4. Sobre el usuario no deben recaer o repercutir las consecuencias o las particularidades de procedimientos internos y sistemas de trabajo del Régimen del Seguro de Previsión Social.

ARTÍCULO 9. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN. En relación a la transparencia de la información sobre los servicios que ofrece el régimen previsional se debe cumplir con las siguientes prácticas:

1. Proporcionar a los usuarios de manera comprensible, suficiente, veraz, accesible y oportuna, toda la información sobre los servicios que se ofrecen, 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. Informar a los usuarios sobre cualquier modificación de los deberes y obligaciones relacionados con los servicios que brinda el Régimen del Seguro de Previsión Social.
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 del Seguro de Previsión Social.
4. Informar a los usuarios de forma oportuna y precisa sobre las modificaciones que sufran las prestaciones del régimen previsional, debido a cambios en las Leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes aplicables al Régimen del Seguro de Previsión Social.

ARTÍCULO 10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. El IHSS guardará estricta reserva de la información sobre los trámites, reclamaciones, quejas y/o consultas que presenten los usuarios financieros, por lo que se establece las siguientes prácticas:

1. 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 y/o consultas presentados con la mayor prudencia y confidencialidad, de acuerdo a lo que establezca la legislación nacional vigente.
2. La información confidencial 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.
3. 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 11. 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 y 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.

CAPITULO V MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y QUEJAS

ARTÍCULO 12. DE LOS MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y QUEJAS. El Régimen del Seguro de Previsión Social dispondrá de los mecanismos y medios necesarios para canalizar y atender reclamos, denuncias, quejas, solicitudes de información 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 institucional, la facultad que tienen para interponer reclamos, los mecanismos y las instancias a las que pueden recurrir (personal, telefónica, 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 Institucional, etc.) las “Hojas de Reclamación” establecidas por la CNBS y difundir sobre su utilización.
3. Recibir y responder diligente dentro de los plazos establecidos y con apego a las leyes y reglamentos correspondientes, cualquier reclamo y/o queja, así como las solicitudes de información pública que los usuarios realicen a la Institución.
4. Mantener actualizado en la página web institucional, información sobre el mecanismo de reclamos y quejas, así como los procedimientos generales a seguir en la atención de los mismos.

CAPITULO VI DIVULGACIÓN

ARTÍCULO 13. DIVULGACIÓN. El presente Código estará disponible en el sitio de Internet 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.

ARTÍCULO 14. CAPACITACIÓN. El Titular de la Sección de Atención al Usuario Financiero y del Área de Capacitación de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, implementará un programa de capacitación periódica a los funcionarios y empleados sobre las políticas y procedimientos del Sistema de Atención al Usuario Financiero y la aplicación del presente Código, así como sobre las normativas, la protección al usuario financiero y demás comprendidas en el marco legal vigente.

CAPITULO VII SANCIONES

ARTÍCULO 15. SANCIONES. Las Sanciones por incumplimiento de este Código serán aplicadas de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo del Instituto, el Código de Trabajo, y demás normativa aplicable.

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 16. DISPOSICIONES FINALES. Para los efectos del presente Código se establecen las siguientes disposiciones finales:

1. Lo no dispuesto en el presente Código está contemplado en las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”.
2. La 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 del Seguro de Previsión Social y debe ser sometido a aprobación final de la Máxima Autoridad.

CAPÍTULO IX VIGENCIA

ARTÍCULO 17. VIGENCIA. El presente Manual entra en vigencia a partir de la emisión de la Resolución CI IHSS-RSPS No.114/18-02-2019.

Tegucigalpa, M.D.C., 18 de febrero de 2019.

VILMA C. MORALES M.
Presidenta CI IHSS

ROBERTO CARLOS SALINAS
Miembro CI IHSS

GERMAN EDGARDO LEITZELAR V.
Miembro CI