



**Tegucigalpa, MDC Honduras  
Diciembre, 2008**

## PREÁMBULO

La Red de Instituciones de Microfinanzas de Honduras (REDMICROH) es una asociación civil sin fines de lucro, con patrimonio y personería jurídica propia sometida a las leyes de Honduras. Fue creada mediante personalidad jurídica No. 1366-2003 emitida por la Secretaría de Gobernación el 13 de Agosto de 2003.

La Red se compone de 24 instituciones de microfinanzas asociadas que prestan servicios de microfinanzas en comercio, artesanía, agricultura, vivienda, consumo y otros rubros. Algunas son miembros fundadores que suscribieron el acta de constitución y otros son miembros generales que se han adherido a la Red con la aceptación previa de la Junta Directiva y el pago de la cuota de afiliación respectiva.

La Red tiene entre todas sus asociadas más de 193,529 clientes en todo el país, de los cuales más del 71% son mujeres. Sus instituciones de microfinanzas asociadas han desembolsado hasta la fecha alrededor de 1,800 millones de lempiras, concedido unos 300 mil préstamos y cuentan con una cartera activa superior a los 1,000 millones de lempiras. Gracias a este esfuerzo se logran generar más de 300,000 empleos directos.

**MISIÓN:** Promover la consolidación y desarrollo de la industria microfinanciera, fortaleciendo la capacidad institucional de sus afiliadas, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes.

**VISIÓN:** Ser una organización representativa de las microfinanzas en Honduras, ampliamente reconocida por su incidencia e impacto en el desarrollo del sector microempresarial.

El personal de las entidades afiliadas a la REDMICROH creemos necesario reafirmar los valores que integran el patrimonio moral de nuestras instituciones. Éstas, más allá de las adversidades creadas por el entorno y la limitada existencia de políticas públicas proactivas, han contribuido al desarrollo del país y la superación de las condiciones de marginalidad de miles de usuarios, mediante el aporte realizado por profesionales calificados, no sólo en razón de su competencia laboral, sino por su formación ética.

La promulgación de un Código de Ética refleja la cultura ética de nuestras organizaciones, modelada por el carácter, modo de ser, valores y comportamiento de quienes la dirigen, como una herramienta útil en la construcción de hábitos empresariales que contribuyan al desarrollo integral de todos sus miembros y de la comunidad.

Estamos convencidos que la puesta en práctica de un Código de Ética en las instituciones de microfinanzas, beneficia a clientes, acreedores, personal, proveedores y la comunidad en general; permite además obtener mejores resultados financieros, diagnosticar problemas, fijar metas institucionales, fortalecer el espíritu de equipo, promover el reclutamiento de profesionales idóneos y dar claridad a las relaciones contractuales.

Nuestra misión social consiste en asumir los grandes problemas del país como si fueran nuestros propios problemas. Nuestro bienestar económico y social nunca deberá construirse sobre el sacrificio de aquellos que hayan sido víctimas de la explotación, la miseria y el hambre.

Las afiliadas de REDMICROH desean ser partícipes en la construcción de una sociedad más justa, donde exista mayor igualdad, libertad individual, seguridad, solidaridad y equidad.

Para la correcta interpretación de las normas y principios contenidos en este Código, no debe entenderse que todo lo que no está prohibido expresamente está permitido, pues dichas normas son de carácter general y buscan evitar fallas contra la ética profesional.

El apego estricto al presente Código de Ética es condición indispensable para ser miembro de la REDMICROH, y garantiza a terceros el prestigio y el nivel de excelencia de la Red y de sus afiliadas.

En virtud de lo anterior, la REDMICROH se halla en la potestad de llamar la atención, suspender o expulsar a cualquier afiliada que infrinja las normas fijadas en este Código de Ética.

Sobre la base de principios y valores que habrán de guiar nuestra conducta, declaramos:

1. Entender que nuestras relaciones de trabajo con terceros han de ser honestas y respetuosas ;
2. Reconocer la dignidad de las personas, profesando la igualdad en el trato y la equidad de género;
3. Cultivar el buen juicio para hablar y obrar salvaguardando la honra y la privacidad de las personas;
4. Estar conscientes que nuestro trabajo es de servicio a las personas de menores recursos económicos y debe ser hecho con dedicación;
5. Ser transparentes y comprometernos a rendir cuentas de nuestra gestión;

6. Saber que nuestra conducta, dentro y fuera del centro de trabajo, contribuye a delinear la imagen de nuestras instituciones y la opinión que la comunidad se forme de ellas;
7. Tener vocación para actuar con imparcialidad en el desempeño de nuestra labor;
8. Creer en la lealtad y en el espíritu de colaboración;
9. Valorar la sencillez, la ecuanimidad y el decoro como normas inspiradoras de la conducta;
10. Proclamar como meta la superación personal y profesional.

## **CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES**

**Arto. 1.- Ámbito de acción.-** Las instituciones de microfinanzas son de interés público y social. Por tanto, están obligadas a contribuir con el bienestar de la nación en el desempeño de sus actividades, priorizando y orientando la adecuada y racional utilización de los recursos financieros en los mejores proyectos y de mayor impacto en términos de generación de empleo e ingresos para superar la pobreza.

**Arto. 2.- Objeto del Código.-** El Código busca la protección y satisfacción de los clientes y las clientas de las entidades afiliadas a la REDMICROH, la promoción de la honesta competencia en el marco de una economía social de mercado y realzar la imagen pública de la actividad microfinanciera y su contribución al crecimiento y el desarrollo económico de la Nación.

**Arto. 3.- Autorregulación.-** El Código no es una ley y las obligaciones que impone a quienes lo suscriben son de carácter voluntario y pueden requerir un nivel de compromiso y comportamiento social que exceda los requerimientos legales.

Las microfinancieras deben promover la honestidad e integridad, contribuyendo con su conducta a que la imagen y el consenso público se formen basados en el prestigio, la excelencia, la calidad y el profesionalismo de las instituciones y su personal. El Código será usado como evidencia de los estándares de la industria.

**Arto. 4.- Compromiso.-** Toda afiliada miembro de REDMICROH se compromete a cumplir este Código como condición de admisión y permanencia, reconociendo y asumiendo los principios y valores compartidos que inspiran su actividad.

## **CAPÍTULO II ÉTICA ANTE LA SOCIEDAD**

**Arto. 5.- Racionalidad Económica.-** Las entidades afiliadas a REDMICROH reconocen que el progreso y bienestar de sus clientes y clientas depende en gran medida de las sanas decisiones de sus órganos de dirección, sus funcionarios y empleados, y que por tanto los recursos humanos, económicos, financieros y materiales deben ser racionalmente utilizados.

**Arto. 6.- Responsabilidad Ambiental.-** Las entidades afiliadas asumen con responsabilidad el compromiso de promover servicios financieros congruentes con la concepción del desarrollo sostenible de manera a contribuir con la conservación, protección y manejo racional de los recursos naturales, velando porque las actividades desarrolladas por sus clientes sean amigables con el ambiente y contribuyan a mejorar la calidad de vida.

**Arto. 7.- Equidad de Género.-** Las entidades afiliadas se comprometen a tomar en cuenta la equidad de género en la planificación y ejecución de sus actividades, procurando la equidad entre el personal y al nivel de responsabilidad.

Las entidades afiliadas asumen un papel promotor y de fomento del tema de género y empoderamiento a nivel de sus respectivas Juntas Directivas, que permita una ampliación respecto a las microempresas dirigidas por mujeres así como una adecuada proporcionalidad entre los recursos humanos de sus instituciones.

**Arto. 8.- Responsabilidad ante la Comunidad.-** Las entidades afiliadas asumirán con responsabilidad la problemática local de las comunidades donde ofrecen sus servicios, así como de la Nación, contribuyendo en la búsqueda de soluciones cívicas y apoyando planes de desarrollo comunitario orientando programas de crédito destinados a superar carencias y generar empleo.

**Arto. 9.- Responsabilidad Fiscal.-** Las microfinancieras afiliadas no se relacionarán con personas o empresas o financiarán a clientes con prácticas fraudulentas, deshonestas o poco éticas, particularmente aquellas relacionadas con sus obligaciones fiscales, pues reconocen en el Presupuesto General de la República el principal medio para impulsar el desarrollo y bienestar de la Nación y la atención orientada a los grupos más vulnerables.

**Arto. 10.- Gestión del Desempeño Social.-** Las entidades afiliadas a REDMICROH se comprometen a impulsar y adoptar la gestión del desempeño social en la ejecución de sus actividades, implementando la evaluación sistemática del desempeño relativo a metas sociales y el uso de ésta información para mejorar la práctica; procurando que éste proceso sea compatible con una gestión moderna, eficiente, profesional y sostenible para su institución. Esta información deberá ser compartida a nivel interno de las organizaciones y sus resultados deberán formar parte de las publicaciones que las afiliadas tengan a bien realizar para conocimiento del público en general. La gestión del desempeño social, formará parte de las estrategias y lineamientos que se formulen en los planes de trabajo institucionales.

### **CAPÍTULO III ÉTICA HACIA Y DESDE LAS AFILIADAS**

**Arto. 11.- Equidad e Igualdad.-** Es responsabilidad de la REDMICROH el acceso en igualdad de condiciones y equidad de la información y recursos disponibles a las Afiliadas, eliminando el favoritismo y preferencias hacia cualesquiera de las Afiliadas, manteniendo una constante promoción de la participación democrática de las Afiliadas y sus clientes y clientas en la realización de actividades de forma conjunta o individuales. Asegurar la participación democrática y en igualdad de condiciones de los representantes de cada Afiliada en los órganos de dirección de la Red como son la Asamblea General y Junta Directiva, así como en las diversas comisiones de trabajo, actividades organizativas de eventos como los foros, talleres, reuniones de intercambios, entre otras.

**Arto.12.- Cooperación.-** Las Afiliadas tienen la responsabilidad y compromiso de apoyar la realización de las diversas actividades que la REDMICROH desarrolle, evitando en todo momento interferir o menoscabar las tareas que ésta realice.

**Arto. 13.- Transparencia.-** La REDMICROH tiene el compromiso de informar en forma constante y precisa del manejo de los recursos y de las diversas actividades y planes que se realizan a las Afiliadas y organismos de cooperación internacional. Además, de mantener un alto compromiso y fidelidad con las Afiliadas, impidiendo en todo momento la difamación o la realización de actividades que entorpezcan o disminuyan el accionar de las Afiliadas.

Las entidades afiliadas se abstendrán de realizar comparaciones que puedan afectar la imagen o el accionar de la REDMICROH o de otras instituciones asociadas.

**Arto. 14.- Cumplimiento de Acuerdos y Obligaciones.-** La REDMICROH y sus Afiliadas asegurarán el cumplimiento de los acuerdos y obligaciones establecidos en contratos, convenios, acuerdos o cualquier otro tipo de relación establecida con organismos de cooperación internacional o con otras entidades públicas o privadas, locales o internacionales, particularmente en el manejo y uso debido de los recursos otorgados.

#### **CAPÍTULO IV ÉTICA ENTRE LAS AFILIADAS**

**Arto. 15.- Competencia Justa.-** Las entidades afiliadas se abstendrán de realizar comparaciones que puedan confundir negativamente al público y que sean incompatibles con los principios de defensa de la competencia. Toda comparación deberá ser de carácter general y basarse sobre hechos reales, objetivos y demostrables derivados de la información publicada por la industria o por agencias u organismos nacionales o internacionales.

**Arto. 16.- Difamación.-** Las entidades afiliadas formarán su reputación sobre la base de la calidad de sus servicios y no competirán usando prácticas desleales, engañosas o injustas. No deberán difamar, ni permitir a miembros de su personal la difamación de un producto, un plan de mercadeo, o cualquier otra iniciativa de una afiliada.

**Arto. 17.- Reclutamiento.-** Las entidades afiliadas en su proceso de reclutamiento de personal no deberán usar prácticas engañosas, desleales o injustas de reclutamiento, ni crear falsas expectativas o promesas que no puedan ser cumplidas.

Cuando se trate de personal empleado por otra institución, deberá actuar en coordinación con ésta, intercambiando información sobre las necesidades y los beneficios del puesto ofrecido. Ambas instituciones deberán actuar considerando la mejor conveniencia del empleado involucrado, y procurando evitar que se afecte considerablemente el accionar de alguna de las instituciones.

**Arto. 18.- Evitar Sobreendeudamiento de Clientes y Clientas.-** Todas las instituciones afiliadas a la REDMICROH buscarán en base a un principio de ética empresarial respetar las bases de clientes y clientas de las otras instituciones asociadas, evitando todo tipo de sobreendeudamiento que pueda poner en peligro la calidad de la cartera de las instituciones.

**Arto. 19.- Mantenimiento de las Centrales de Riesgo.-** Todas las instituciones afiliadas a la REDMICROH se comprometen a mantener actualizada con toda su base de clientes a las centrales de riesgo existentes, a fin de proveer la información que permita la adecuada evaluación de los riesgos de cartera. Ello incluirá la cartera vigente y la morosa. De igual forma deberán proporcionar información para la actualización de la central de riesgo de empleados con el propósito de fortalecer el sistema de información de recursos humanos entre las afiliadas.

## **CAPÍTULO V ETICA HACIA LOS CLIENTES**

**Arto. 20.- Respeto a la Persona.-** Las entidades afiliadas actuarán con honestidad, veracidad y transparencia en sus relaciones con los clientes y las clientas. No abusarán de su confianza entregada, ni explotarán su falta de experiencia empresarial o financiera, ni buscarán ventajas económicas por la falta de entendimiento o desconocimiento de la materia; deberán en cambio poner en práctica el trato justo y actuar para con ellos como promotores de su crecimiento personal y desarrollo mediante la asesoría y la capacitación.

**Arto. 21.- Beneficio al Cliente.-** Las entidades afiliadas se obligan a cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos y demás disposiciones destinadas a garantizar la calidad de los productos y la excelencia en los servicios ofrecidos a los clientes y las clientas por el pago que hacen a la institución. Con este propósito, buscarán elevar la productividad y reducir los costos de los productos y las transacciones en beneficio del cliente.

**Arto. 22.- Objetividad.-** Las entidades afiliadas y su personal se esforzarán por ampliar con objetividad los conocimientos del público sobre la labor de las microfinancieras y los servicios que prestan a la sociedad, absteniéndose de diseminar conceptos falsos o exagerados acerca de las bondades de la actividad.

**Arto. 23.- Cumplimiento de las Obligaciones.-** Las entidades afiliadas asegurarán el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los clientes y las clientas, particularmente el desembolso del crédito en el tiempo y la forma pactados. Igualmente garantizarán la correcta y oportuna contabilización sobre las colocaciones, las ganancias, la mora y cualquier otro indicador de desempeño utilizado como base de cálculo en los planes de incentivo al personal.

## **CAPÍTULO VI ETICA DEL PERSONAL**

**Arto. 24.- Adhesión.-** La REDMICROH y sus entidades afiliadas requerirán a su personal, como condición para pertenecer a la organización, adherirse a este Código y cumplir con sus normas, reglas y principios.

**Arto. 25.- Fidelidad.-** El personal de la REDMICROH y de las afiliadas servirá con fidelidad a la institución en que labora y a sus clientes y clientas.

**Arto. 26.- Entereza.-** El personal de la REDMICROH y de las afiliadas evitará conflicto de intereses, previstos o previsibles, con su institución o los clientes y las clientas, debiendo informar de la existencia de cualquier asociación ilícita o inmoral, vinculación o circunstancia que pueda afectar su buen juicio profesional.

**Arto. 27.- Diligencia.-** Cada miembro del personal de la REDMICROH y de las afiliadas aplicará en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para su institución el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados.

**Arto. 28.- No Discriminación.-** La alta dirección y funcionarios de la REDMICROH y de las afiliadas deben considerar a los subalternos y las subalternas, en sus oportunidades y condiciones de trabajo, sin discriminación por razones de raza, condición social, ideología, género o religión.

**Arto. 29.- Actos Censurables.-** En la REDMICROH y en las afiliadas son actos contrarios a la ética profesional, entre otros, los siguientes:

- a) Recibir directamente, o indirectamente por medio de terceras personas, que tengan negocio o no con el cliente y la clienta o el empleador, comisiones y otros beneficios relacionados con su trabajo, que no sean los estrictamente fijados por la institución que lo emplea;
- b) Ejercer influencias o usar de ellas para obtener designaciones de índole profesional o situaciones de privilegio por el cumplimiento que le corresponde de su trabajo;
- c) Ofrecer su trabajo profesional en beneficio propio, usando el tiempo que corresponde dedicar a la institución que lo emplea, o cuando ésta puede ejecutarlos por sí misma;
- d) Aceptar de terceros, trabajos o funciones, aunque fuesen a título gratuito, que resulten incompatibles con su cargo o funciones que desempeña en la institución;

**Arto. 30.- Sigilo.-** La responsabilidad del personal de la REDMICROH y de las afiliadas, exige de éstos mantener en reserva la información de los clientes y las clientas y de la entidad, a la que se acceda en función del cargo o de manera circunstancial, y no debe ser divulgada, a no ser que haya autorización por escrito de las partes involucradas.

**Arto. 31.- Ascensos.-** La posición y el cargo de cada miembro del personal de la REDMICROH y de las afiliadas debe ser el resultado de su preparación profesional, la calidad de su rendimiento, su comportamiento ético y las evaluaciones; por consiguiente, no debe valerse de influencias para obtener ventajas, mejoras salariales, promociones, ascensos o reconocimientos.

**Arto. 32.- Sentido del Deber.-** Los sueldos del personal de la REDMICROH y de las afiliadas representa una contraprestación de un trabajo que debe ser cumplido con dedicación y esfuerzo.

Por ello constituyen falta de ética en el cumplimiento del deber, lo siguiente:

- a) Las faltas de asistencia injustificadas;
- b) Retrasar intencionalmente el trabajo con el propósito de hacerse acreedor de remuneración por concepto de horas extra;
- c) Justificar viajes o visitas de trabajo para obtener ingresos adicionales en dispendio de los recursos de la entidad;
- d) No adoptar las medidas razonables de control interno respecto del cumplimiento de sus funciones y de las que le sean delegadas.
- e) Aceptar obsequios, más allá de meros actos de cortesía, de personas ajenas a la entidad con quienes exista alguna relación de negocio y que puedan dar lugar a situaciones ambiguas que pongan en tela de juicio la honorabilidad del personal y sus actividades;

**Arto. 33.- Conflicto de Intereses.-** En la REDMICROH y en las afiliadas existe conflicto de intereses cuando surge una contraposición entre los intereses propios y los de la institución en que se labora; tales conflictos deben ser informados.

Son conflictos de intereses los siguientes:

- a) El interés económico de algún miembro del personal o de su familia, sea en forma individual o a través de alguna empresa, que tenga o busque tener relación de negocios con la entidad;
- b) Desempeñarse como directivo, funcionario o cualquier otra posición importante en alguna empresa que tenga o busque tener relación de negocios con la entidad;
- c) Actuar como apoderado o intermediario para beneficio de un tercero en transacciones con la entidad;
- d) Cualquier otra circunstancias que pueda disuadir al miembro del personal de actuar en consonancia con los mejores intereses de la institución.

**Arto. 34.- Formación.-** Es obligación de todo el personal de la REDMICROH y de las afiliadas esforzarse por mantener actualizados sus conocimientos profesionales a través de los programas de capacitación, adiestramiento e intercambio de experiencia impulsados por REDMICROH o por la propia institución donde trabaja. La entidad empleadora también capacitará a su personal a operar éticamente.

## **CAPÍTULO VII ÉTICA DE LOS ASESORES DE CRÉDITO**

**Arto. 35.- Veracidad.-** El asesor y la asesora de crédito deberán ser objetivo y veraz en sus informes sobre las solicitudes y análisis de los créditos, evitando sobre todo el manejo de cifras u ocultando hechos que traten de presentar una mejor situación económica, de mercado o financiera del cliente o la clienta, con relación a la situación real de éste.

**Arto. 36.- Profesionalismo.-** El asesor y la asesora de crédito están en la obligación de expresar sus opiniones sobre la base de un adecuado análisis, conocimiento de los hechos y convicción sincera, debiendo notificar a la institución y al cliente cuando estime que el uso de los recursos financieros solicitados por éste o los servicios prestados por aquella no tendrán el éxito esperado. No deberá ser presionado o afectado, ni ser considerado conflictivo por ello.

**Arto. 37.- Claridad.-** En sus respuestas a las preguntas de los clientes y las clientas concernientes al producto financiero, los asesores y las asesoras deben ser claros y precisos, evitando hacer promesas verbales o crear expectativas respecto de los productos ofrecidos sin estar autorizados para ello.

**Arto. 38.- Honestidad.-** El asesor y la asesora de crédito no intentarán obtener ni aceptará pagos, compensaciones, regalos o invitaciones y halagos de los clientes y las clientes por su trabajo y que puedan afectar su juicio profesional.

**Arto. 39.- Confidencialidad.-** El asesor y la asesora de crédito deberán mantener el secreto y la confidencialidad sobre todos los datos o circunstancias relacionadas con el cliente o la clienta, absteniéndose de hacer comentarios valorativos en público o fuera de los canales internos definidos para ello. Será una falta de ética profesional utilizar en provecho propio, de su cliente o de terceros, las confidencias recibidas de otro cliente o de la institución en que trabaja.

## **CAPÍTULO VIII**

### **ÉTICA DE LAS RELACIONES ENTRE EL PERSONAL**

**Arto. 40.- Lealtad.-** Todo miembro del personal de las entidades afiliadas debe colaborar lealmente con quienes laboran en su entorno, proporcionándole, a quien lo requiera, la información y conocimientos a su alcance para el logro de las metas institucionales. La conducta debe inspirarse en una relación sana y sin tratar de impedir que otros sobresalgan, acumulen méritos o se capaciten.

Su actividad no estará orientada exclusivamente a los aspectos técnicos y financieros, sino que cumplirá con una función socialmente responsable y respetuosa de la dignidad humana.

**Arto. 41.- Imparcialidad.-** Toda opinión de un miembro del personal sobre otro, sea para sanciones, evaluaciones o ascensos, debe estar basada en elementos y juicios veraces y justos.

Constituye falta de ética profesional entre el personal:

- a) Enterarse de que sus compañeros y compañeras o subalternos y subalternas o superiores exigen o reciben retribuciones indebidas, sin tomar medidas para evitarlo;
- b) Atribuirse tareas o ideas de las que no es su autor;
- c) Afectar de manera falsa o maliciosa, o injuriar directa o indirectamente la reputación profesional de otro miembro del personal de la institución en que labora o del resto del gremio o la industria;
- d) Permitir, cometer o contribuir a que se cometan injusticias contra otros miembros del personal, tales como el hostigamiento, el acoso sexual, la marginación y otras.

## **CAPÍTULO IX**

### **ÉTICA DE LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD**

**Arto. 42.- Transparencia.-** La promoción de los servicios de las afiliadas deberá resaltar la transparencia y veracidad, evitando lenguajes confusos y engañosos y, en cualquier forma, denigrantes para la mujer o el ser humano en general.

Como parte de la transparencia, las afiliadas aplicarán las buenas prácticas contables relacionada con la veracidad de las colocaciones, el desempeño institucional, el excedente social y la profundidad y cobertura de los servicios.

**Arto. 43.- Material Publicitario.-** La literatura promocional y la publicidad no deberá contener la descripción de productos, afirmaciones o ilustraciones que sean confusas e inciertas, destacando cualidades que el producto no tiene u ocultando condiciones que el cliente y la cliente no hubiese aceptado.

**Arto. 44.- Marcas y Logotipos.-** La entidades afiliadas no deberán utilizar de manera desleal ni tomar ventaja de las marcas, símbolos y logotipos de otras entidades, asociadas o no, nacionales o extranjeras, que puedan inducir al error o la confusión del público, con el propósito de obtener un beneficio indebido sobre el esfuerzo desarrollado por otros en el mercado.

## **CAPÍTULO X DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Arto. 45.- Atención de Quejas.-** Las entidades afiliadas establecerán sus propios procedimientos internos para la recepción y atención de quejas y para asegurarse que cualquier reclamo sea recibido y resuelto en corto tiempo. La atención de las quejas será gratuita.

**Arto. 46.- Órgano Administrador.-** El Comité de Ética de la REDMICROH actuará como Administrador del Código de Ética, asegurando su cabal cumplimiento por parte de sus afiliadas; así mismo, deberá interceder y tratar de solucionar las quejas de los clientes y las clientes basadas en la inobservancia de este Código por parte de una afiliada, en caso que ésta no hubiese dado respuesta oportuna.

Cuando la queja sea interpuesta por una afiliada en contra de otra, la Junta Directiva actuará en primera instancia y, de considerarlo necesario, solicitará el criterio del Comité de Ética, a fin de resolver sobre las sanciones a imponer o no.

**Arto. 47.- Tipos de Sanciones.-** La Junta Directiva, de acuerdo con la gravedad de la falta, podrá imponer las sanciones siguientes:

- a) *Amonestación:* Se aplicará siempre en forma privada y por escrito en caso de falta grave, y consistirá en exhortar al sancionado a cumplir con sus obligaciones profesionales y ceñirse al Código de Ética de la REDMICROH.
- b) *Expulsión:* Es la pena máxima en caso de extrema gravedad. Tal sanción deberá ser ratificada por la Asamblea General de miembros de la REDMICROH.

**Arto. 48.- Recurso de Revisión.-** Contra las resoluciones de la Junta Directiva cabe el Recurso de Revisión, que deberá ser interpuesto por el sancionado en un término no mayor a 15 días calendario, aportando sus pruebas y argumentaciones. La Junta Directiva dispondrá de 45 días calendario para resolver.

**Arto. 49.- Recurso de Apelación.-** En caso de resolución desfavorable del Recurso de Revisión, cabe el Recurso de Apelación ante la Asamblea, que deberá ser interpuesto en un término no mayor a 15 días calendario después de notificado. La Asamblea dispondrá de 180 días calendario para resolver, siendo su fallo definitivo.

**Arto. 50.- Prescripción.-** Las faltas contra el Código de Ética prescriben a los dos (2) años.

## **CAPÍTULO XI DISPOSICIONES FINALES**

**Arto. 51.- Entrada en Vigor.-** El Código de Ética entrará en vigor desde su aprobación por la Asamblea General Extraordinaria de Miembros de la REDMICROH.

**Arto. 52.- Publicación.-** REDMICROH publicará el Código de Ética y lo hará conocer de la manera más amplia posible entre sus afiliadas y el público en general. Es responsabilidad compartida de las afiliadas difundir el código entre su personal, clientes y clientas.