



LIC. OSCAR ROSADO JIMÉNEZ
PRESIDENTE DE LA CONDUSEF,
PRESENTE:



Con fundamento en el Numeral 42. Del Informe Anual de Actividades; de los "Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética", publicados en Diario Oficial de la Federación, el 28 de diciembre de 2020; sirva el presente para informar a usted, de las actividades realizadas por el Comité de Ética de esta Comisión Nacional, durante el ejercicio fiscal 2021, de acuerdo al siguiente:

INFORME

I. RESULTADO ALCANZADO POR CADA ACTIVIDAD DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO.

Durante la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Ética, celebrada vía remota el 04 de marzo de 2021, se aprobó el Programa Anual de Trabajo 2021, conforme a la estructura emitida por la Unidad de Ética Pública y Prevención de Conflictos de Intereses; mismo que consta de 15 actividades a realizar por parte del Comité.

1) CAPACITACIÓN, SENSIBILIZACIÓN, ASESORÍA Y CONSULTA.

Clave actividad	Actividad	Atención
1.1.1	Asegurar que cada persona integrante del Comité de Ética acredite al menos uno de los cursos de capacitación o sensibilización en línea provistos o sugeridos por la UEPPCI.	Al 30 de noviembre de 2021, se recibieron 15 Constancias de acreditación por parte de los integrantes del CEPCI, en atención a los cursos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público. (7) • Los Conflictos de Intereses en el ejercicio del servicio público (5) • Corrupción (4) Asimismo, se recibieron 6 constancias de la Jornada de Fortalecimiento de Habilidades para la Prevención y Atención de la Violencia Laboral y el hostigamiento Sexual, así como se dio la participación de 7 personas en el Taller Teórico-Práctico "Los Comités de Ética en la prevención de la actuación bajo conflicto de interés del cual no se expide constancia. Cabe señalar que la mayoría de los integrantes, acreditó los cursos durante el 2020, y toda vez que no se ha emitido alguna actualización al mismo, no es necesario que los acrediten nuevamente durante 2021.



Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature and the number 10.



1.1.2	Impulsar que las personas servidoras públicas del organismo se capaciten en temas de ética pública y conflicto de intereses.	Al 30 de noviembre de 2021, se recibieron 384 Constancias de acreditación por parte de las personas servidoras públicas de la CONDUSEF en atención a los cursos: <ul style="list-style-type: none"> · Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público. (151) · Los Conflictos de Intereses en el ejercicio del servicio público. (193) · Corrupción. (40)
1.2.1	Brindar asesoría, orientación y consulta en las materias de ética pública y conflicto de intereses.	Se recibieron dos solicitudes de consulta en materia de Conflictos de Interés. De acuerdo con los Lineamientos para la Integración y funcionamiento de los Comité de Ética, ambas se remitieron a la SFP, de las cuales, emitió una respuesta al área que hizo la consulta y la otra está pendiente de emitirla. Cabe señalar que se remitió la última consulta a la SFP el 05 de noviembre de 2021.

2) DIFUSIÓN.

Clave actividad	Actividad	Atención
2.1.1	Difundir contenidos gráficos o audiovisuales sobre Ética Pública, Código de Ética, Código de Conducta, Ley Federal de Austeridad Republicana, y materias afines.	Se realiza la difusión de los valores mensuales, información de Ciudadanos Alertadores, así como la difusión permanente del Código de Conducta de la CONDUSEF y el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
2.1.2	Difundir contenidos gráficos o audiovisuales de sensibilización sobre prevención de la actuación bajo conflicto de interés.	En el apartado CONOCE MÁS: ¡qué no te digan que no te digan, qué no te cuenten! Se encuentra la Difusión permanente de infografías en materia de Conflictos de interés.
2.1.3	Realizar una campaña de difusión para promover el conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta del Ente público e invitar a suscribir la Carta Compromiso.	En el apartado CONOCE MÁS: ¡qué no te digan que no te digan, qué no te cuenten! Se encuentra la Difusión permanente de invitación a suscribir la Carta Compromiso. De igual manera se encuentra en difusión permanente, el Código de Conducta de la CONDUSEF, aprobado en 2021.

3) DENUNCIAS.

Clave actividad	Actividad	Atención
-----------------	-----------	----------



[Handwritten signatures and initials on the right margin]



3.1.1	Concluir el registro y atención de las denuncias presentadas ante el Comité de Ética antes del 01/01/2021.	Se realizó el registro de la atención y cumplimiento de la denuncia CEPCI/D/001/2020, en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE).
3.1.2	Atender las denuncias que se reciban en el Comité de Ética conforme a lo establecido en los Lineamientos Generales y en los protocolos correspondientes.	Se recibieron tres denuncias, de las que, 2 denuncias ya se les emitió la resolución, en el sentido de que no están relacionados con presuntas violaciones al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal ni al Código de Conducta de la CONDUSEF. La tercera fue prevenida, sin que se atendiera, por lo que tuvo por no presentada.
3.2.1	Realizar al menos una acción de seguimiento para corroborar el cumplimiento de las recomendaciones y acuerdos de mediación emitidos por el Comité de Ética.	Como acción de seguimiento la recomendación emitida en la determinación de la denuncia CEPCI/D/001/2020, en la cual los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa donde se originó la denuncia, tomaron el taller de "Estrategias en la Solución de Conflictos", el 28 de septiembre 2021, las Secretarías Ejecutiva y Técnica, así como la Lic. Claudia Leveroni, quien impartió el taller mencionado, se reunieron vía remota con las personas adscritas a la Unidad Administrativa.
3.3.1	Emitir recomendaciones a las unidades administrativas que resulten competentes para la atención de las peticiones o propuestas que sean presentadas por la ciudadanía.	Durante el año 2021, no se recibieron peticiones o propuestas ciudadanas.

4) GESTIÓN

Clave actividad	Actividad	Atención
4.1.1	Mantener actualizado el directorio de integrantes del Comité de Ética.	A través del Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE), se realizaron las tres actualizaciones programadas para el 2021.



[Handwritten signatures and marks on the right margin]



4.1.2	Impulsar que las personas servidoras públicas del organismo rindan protesta de cumplir el Código de Conducta.	La carta compromiso se encuentra integrada de manera permanente en el kit de nuevo ingreso a la CONDUSEF.
4.1.3	Atender las solicitudes y requerimientos de colaboración que la UEPPCI plantee durante 2021.	Se atendió la primera consulta electrónica publicada por la UEPPCI en 2021 (<i>Consulta sobre fechas de sesiones ordinarias 2021</i>). Se realizó la Encuesta sobre detección de necesidades de capacitación en materia de Ética Pública.

5) OPERACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

Clave actividad	Actividad	Atención
5.1.1	Impulsar la implementación de medidas para prevenir o mitigar los riesgos de integridad en diversos procesos institucionales.	Conforme a la Guía para implementar medidas para prevenir o mitigar riesgos de integridad en procesos institucionales fue seleccionado el proceso sustantivo "Atención a Usuarios en las Unidades de Atención a Usuarios". Las gestiones realizadas, así como las acciones específicas recomendadas para mitigar o prevenir los riesgos éticos relacionados con dicho proceso, se detallan en el apartado VI del presente informe.
5.2.1	Informar a la UEPPCI sobre las acciones trascendentes realizadas por el Comité de Ética durante 2021, que puedan considerarse como "buena(s) práctica(s)".	Se llevaron a cabo dos buenas prácticas: <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de actualización y capacitación sobre el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y el Código de Conducta de la CONDUSEF • Atención prioritaria a los Usuarios de Servicios Financieros en condición de Adultos Mayores. Se incluyó un apartado en el Código de Atención a Usuarios de Servicios Financieros, mismo que enviado a las y los titulares de las Unidades de Atención, así como a las personas titularse de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y las dos Direcciones Generales adscritas. Las gestiones y resultados obtenidos de su implementación se detallan en el apartado IX del presente informe.



[Handwritten signatures and initials on the right margin]



Consultar en anexos: Carpeta "I. RESULTADO ALCANZADO POR ACTIVIDAD DEL PAT".

II. CAPACITACIÓN O SENSIBILIZACIÓN

El Comité de Ética promovió diversos cursos en temas de ética, integridad pública, prevención de conflictos de intereses, igualdad de género, violencia de género, Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, y prevención de la discriminación. Por lo que reporta los siguientes acumulados de recepción de constancias de acreditación:

Año	Número de personas servidoras públicas ^{a/} que acreditaron cursos sobre:			
	Temas de Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público	Temas de conflictos de intereses en el ejercicio del Servicio Público	Temas de Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual	Otros temas vinculados a la promoción de la Ética Pública ^{b/}
2019*				
2020**	16	27	383	674
2021	151	193	35	275
Acumulado	167	220	418	949

a/ Excluye a las personas servidoras públicas integrantes del Comité de Ética.

b/ Estos cursos corresponden a temas de Ética Pública referidos en la fracción X del numeral 25 de los Lineamientos Generales, y pueden incluir temáticas de igualdad y no discriminación.

*En relación a la información sobre la capacitación del año 2019, este Comité no cuenta con la información precisa, toda vez que el Programa de capacitación en materia de ética, integridad pública y prevención de conflictos de interés 2020-2024 fue aprobado en el año 2020.

**Respecto de la información reportada durante 2020 en el Informe Anual de Actividades ha habido un aumento en el número de constancias, toda vez que durante el 2021 se recibieron constancias de acreditación expedidas en el 2020.

Fuente: Dirección de Administración de Personal, a través del Departamento de Desarrollo de Personal. Elaboración propia de las Secretaría Ejecutiva y Técnica del Comité de Ética.

Número de integrantes del Comité de Ética en la CONDUSEF que han acreditado cursos relacionados con las materias de Ética Pública, 2019-2021.

Año	Número de integrantes del Comité de Ética que acreditaron uno o más cursos: ^{a/}



Handwritten signatures and initials on the right margin.



	En materia de Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público	En materia de conflictos de intereses en el ejercicio del Servicio Público	En materia de Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual	Cursos o talleres en otros temas relacionados con la Ética Pública b/
2019*				
2020**	19	19	40	65
2021	6	5	12	68
Acumulado	25	24	52	133

a/ En los diferentes años puede corresponder a la(s) misma(s) persona(s).

b/Estos cursos corresponden a temas de Ética pública, referidos en la fracción X del numeral 25 de los Lineamientos Generales, y pueden incluir temáticas de igualdad y no discriminación.

*En relación a la información sobre la capacitación del año 2019, este Comité no cuenta con la información precisa, toda vez que el Programa de capacitación en materia de ética, integridad pública y prevención de conflictos de interés 2020-2024 fue aprobado en el año 2020.

**Respecto de la información reportada durante 2020 en el Informe Anual de Actividades ha habido un aumento en el número de constancias, toda vez que durante el 2021 se recibieron constancias de acreditación expedidas en el 2020.

Fuente: Dirección de Administración de Personal, a través del Departamento de Desarrollo de Personal. Elaboración propia de las Secretarías Ejecutiva y Técnica del Comité de Ética.

III. ESTADÍSTICA DE DENUNCIAS.

Número de denuncias presentadas ante el Comité de Ética en la CONDUSEF por principio, valor o regla de integridad presuntamente vulnerado, según estatus de las mismas al 03/12/2021

Principio, Valor o Regla de Integridad presuntamente vulnerado	Estatus de la denuncia al 03 de diciembre de 2021			Total [T] = A + B + C	Se dio vista al Órgano Interno de Control	Con seguimiento a la recomendación emitida [S]
	Archivada (A)	En curso (B)	Concluida con recomendación (C)			
Respeto*	0	0	1	1	0	1
Legalidad	2	0	0	2	0	0
Desempeño laboral	1	0	0	1	0	0



Handwritten signatures and initials on the right margin.



Total	0	0	0	4	0	1
--------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Fuente: Comité de Ética de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

*Esta denuncia fue presentada el 16 de diciembre de 2020, por lo que su atención concluyó el 19 de marzo de 2021 y se integra en el informe del presente año.

IV. ESTADÍSTICA DE ASUNTOS SOMETIDOS A MEDIACIÓN

Durante el ejercicio fiscal 2021, el Comité de Ética no sometió a mediación ningún asunto.

V. ESTADÍSTICA DE RECOMENDACIONES EMITIDAS, Y SU SEGUIMIENTO.

Número de denuncias concluidas con recomendación, por principio, valor o regla de integridad presuntamente vulnerado, según tipo de recomendación y condición de seguimiento, 2021

Principio, Valor o Regla de Integridad presuntamente vulnerado	Concluida según tipo de recomendación			Total [T] = C + D + E	Con seguimiento a la recomendación emitida [S]
	Capacitación o sensibilización [C]	Difusión [D]	Ambas (C y D) [E]		
Respeto*	1	0	0	1	1
Total	1	0	1	1	1

Fuente: Comité de Ética de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

*Esta denuncia fue presentada el 16 de diciembre de 2020, por lo que su atención concluyó el 19 de marzo de 2021 y se integra en el informe del presente año.

VI. CONDUCTAS IDENTIFICADAS COMO RIESGOS ÉTICOS.

En la Quinta Sesión Extraordinaria del Comité de Ética, celebrada el 15 de septiembre del 2021, se acordó incluir como riesgo ético en el Código de Conducta de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el proceso sustantivo "Atención a Usuarios en las Unidades de Atención a Usuarios".

Se indica en dicho Código que se consideró dicho proceso, toda vez que es la primera ventanilla de atención a las y los usuarios de servicios financieros; donde confluyen una diversidad de procedimientos con las que se da cumplimiento al objetivo de la CONDUSEF y detona procedimientos para otras áreas.

De dicho proceso sustantivo, se consideraron dos riesgos éticos:



Handwritten signatures and initials on the right margin.



- a) Falta de credibilidad de la posición imparcial de la Entidad, ante una aparente relación con el representante de la institución financiera
- b) Falta de atención y seguimiento de los asuntos presentados por los usuarios de servicios financieros

Se debe señalar que, durante el proceso de participación de las Unidades Administrativas en la identificación de los procesos con riesgos éticos, la correspondiente a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, comentó que si bien se han implementado diversas acciones y medidas para evitar su ocurrencia en el proceso de conciliación (parte del proceso sustantivo en comento), se consideró la existencia del 50% de probabilidad de que se presenten riesgos éticos.

Derivado de lo anterior y en seguimiento a la Guía para implementar medidas para prevenir o mitigar riesgos de integridad en procesos institucionales y una vez seleccionado el proceso sustantivo "Atención a Usuarios en las Unidades de Atención a Usuarios" (UAU), se llevó a cabo un ejercicio de observación en las oficinas de la UAU para estar en condiciones de integrar una propuesta de acciones a implementarse en el ejercicio 2022, con la finalidad de contribuir a mitigar o prevenir los riesgos éticos señalados.

Para dicho ejercicio, se tomó como base el enfoque de investigación e interpretación etnográfico, con el objetivo de *describir lo que las personas de un sitio, estrato o contexto determinado hacen habitualmente y explicar los significados que le atribuyen a ese comportamiento* (Álvarez-Gayou, 2003, p. 76). Es de señalar que se llevó a cabo la *observación como participante*, pues no sólo se llevó a cabo la función de observador durante un periodo determinado, sino que además se realizaron una serie de entrevistas y se solicitó atención como usuario de servicios financieros.

La propuesta de acciones específicas a implementar con el fin de mitigar o prevenir los riesgos éticos es:

1. Difusión por Unidades de Atención a Usuarios en lo individual y/o por zonas, respecto del apartado de "Atención prioritaria de los usuarios de servicios financieros en condición de adultos mayores", mismo que fue enviado a las Unidades Administrativas.
2. Vinculación con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores para capacitación y/o sensibilización en la atención de este grupo de personas.
3. Revisión y modificación del Código de atención a personas usuarias de servicios financieros, que incluya acciones concretas y en las que participe toda la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, para dar atención expedita especialmente a quienes solicitan información.
4. Valoración en conjunto con la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, respecto de la participación del personal de vigilancia para dar información e indicar turnos de acceso para citas programadas u otras circunstancias.
5. Implementar instrumentos de diagnóstico dirigidas a las y los usuarios de servicios financieros, que indican dificultad para obtener información vía telefónica.
6. Identificar los medios actuales de difusión, así como las áreas de oportunidad para impulsar una mayor difusión a través de medios electrónicos e impresos, de los servicios que ofrece la CONDUSEF.

VII. RESULTADOS DEL SONDEO DE PERCEPCIÓN.



Handwritten marks and signatures on the right margin, including a vertical line, a signature, and several initials.



Se presentan los resultados de la **“Evaluación del cumplimiento del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal”**, implementada por la Unidad de Ética Pública y Prevención de Conflictos de Intereses, en el periodo comprendido del lunes 18 de octubre y martes 30 de noviembre de 2021.

Nombre:	Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros		
Sigla:	CONDUSEF	Cantidad de respuestas válidas (depurada):	309

	Indicador de Percepción sobre el cumplimiento del Principio/ Valor de...	Administración Pública Federal	Sector	Dependencia o entidad
Principio	Legalidad	8.77	9.10	8.99
	Honradez	8.74	9.16	9.26
	Lealtad	8.71	8.94	8.96
	Imparcialidad	8.60	8.86	8.91
	Eficiencia	8.80	9.10	9.07
	Economía	8.85	9.12	9.17
	Disciplina	8.79	9.00	8.87
	Profesionalismo	8.83	9.04	8.96
	Objetividad	8.70	8.95	8.91
	Transparencia	8.91	9.20	9.25
	Rendición de cuentas	8.73	8.97	8.93
	Competencia por mérito	8.38	8.32	7.79
	Eficacia	8.80	9.02	8.94
	Integridad	8.80	9.01	8.98
Equidad	8.80	8.96	8.95	
Valor	Interés Público	8.86	9.01	9.11
	Respeto	8.85	9.11	9.20
	Respeto a los Derechos Humanos	9.03	9.17	9.24
	Igualdad y no discriminación	8.99	9.15	9.21
	Equidad de género	8.90	9.05	9.10
	Entorno Cultural y Ecológico	8.90	8.97	8.89
	Cooperación	8.55	8.66	8.70
	Liderazgo	8.73	8.92	8.80

Resultados porcentuales para las preguntas sobre el Código de Conducta del Ente Público:

“Conozco el Código de Conducta...”	8.91	9.18	8.82
“Es claro y sencillo de entender”	8.99	9.25	9.15
“Me permite saber cómo debo actuar...”	9.07	9.31	9.21

VIII. ESTADÍSTICA DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

Durante el ejercicio fiscal 2021, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses no recibió peticiones ciudadanas.



Handwritten signatures and initials on the right margin.

IX. BUENAS PRÁCTICAS LLEVADAS A CABO PARA FOMENTAR LA INTEGRIDAD.

Durante el ejercicio fiscal 2021, el Comité de Ética implementó las siguientes buenas prácticas:

1. Jornada de actualización y capacitación sobre el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y el Código de Conducta de la CONDUSEF.

Como parte de las gestiones para lograr implementar jornadas de capacitación que atendieran las necesidades específicas de la CONDUSEF, se solicitó a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF a través de los Memorándum CEPCI/024/2021, CEPCI/026/2021 y CEPCI/027/2021, remitieran sus aportaciones al proyecto denominado "Jornadas de actualización y capacitación sobre el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y del Código de Conducta de la CONDUSEF". Posteriormente, una vez recibidas las aportaciones, se integraron en un solo proyecto que fue presentado en la Tercera Sesión Ordinaria del CEPCI, celebrada el 03 de septiembre de 2021, en la cual se acordaron las últimas modificaciones y se aprobó el proyecto de implementación.

Aprobado el proyecto, a través de la Secretaría Ejecutiva se invitó formalmente a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia Técnica y a las Direcciones de área que integran a la Vicepresidencia de Planeación y Administración a participar en las Jornadas a celebrarse del 20 al 24 de septiembre de 2021.

Lo anterior, de acuerdo al siguiente programa, y beneficiando al siguiente número de personas:

Día	Tema	Personas beneficiadas
Lunes 20 de septiembre	Reglas de integridad en el servicio público ¿para qué?	86
Martes 21 de septiembre	Código de Conducta: Obligación de conocerlo y su alcance	77
Miércoles 22 de septiembre	Y con ustedes: El Comité de Ética en la CONDUSEF	80
Jueves 23 de septiembre	Reglas de integridad en el servicio público ¿para qué?	83
Viernes 24 de septiembre	El Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal	87

Como dato se señala que de la lista de asistencia se desprenden 133 personas beneficiadas, que asistieron a uno o más días de las jornadas.

2. Atención prioritaria a los Usuarios de Servicios Financieros en condición de Adultos Mayores.

Se realizaron gestiones para la adición de un apartado al "Código de atención a personas usuarias de servicios financieros", sobre la atención a personas adultas mayores, con el fin de establecer pautas que permitan una mejor eficacia en la atención que se brinda a dicho sector de la población.



Como parte de las gestiones para lograr una identificación de las pautas mencionadas, se solicitó a los Integrantes, Asesoras y Asesores del CEPCI, así como a las Titulares de las Unidades Administrativas que tienen relación con la atención a usuarios de servicios financieros, a través de los Memorándum CEPCI/023/2021 y CEPCI/025/2021, remitieran sus aportaciones al proyecto. Una vez recibidas las aportaciones, se integraron en un solo proyecto que fue presentado en la Tercera Sesión Ordinaria del CEPCI, celebrada el 03 de septiembre de 2021, y en la cual se acordó aplicar los cambios señalados en el proyecto para una última revisión del proyecto final y posterior envío a las personas titulares de las Unidades de Atención a Usuarios (35 personas), así como a 4 personas servidoras públicas ubicadas en las Oficinas Centrales de la CONDUSEF.

En seguimiento a los acuerdos, se elaboró el proyecto final con las modificaciones integradas, y se realizó la difusión del mismo a las personas servidoras públicas mencionadas, a través de un correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2021.

Cabe señalar que durante las gestiones realizadas, se sostuvo una reunión con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), con el fin de establecer una labor colaborativa para la impartición de capacitación remota o presencial por parte de personas servidoras públicas de dicho instituto, a personas servidoras públicas de la CONDUSEF.

Sin embargo, se consideraron los tiempos de implementación y próximo cierre del ejercicio fiscal, y dicha colaboración se retomará para una posible implementación durante el 2022, siendo así que se daría continuidad y profundidad a la buena práctica implementada.

Consultar en anexos: Carpeta "IX. BUENAS PRÁCTICAS LLEVADAS A CABO PARA FOMENTAR LA INTEGRIDAD"

X. ACCIONES DE MEJORA EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN LAS QUE SE DETECTEN CONDUCTAS CONTRARIAS AL CÓDIGO DE ÉTICA Y AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Durante el ejercicio fiscal 2021, derivado de la conclusión de atención a la denuncia registrada con el folio CEPCI/D/001/2020, recibida el pasado 16 de diciembre de 2020, el Comité de Ética tuvo a bien recomendar a la Unidad Administrativa donde se presentó la denuncia, acreditar el curso Nueva Ética e Integridad en el servicio público, así como la impartición de un taller sobre la temática solución de conflictos. Cabe señalar que el curso mencionado fue acreditado por todas las personas de la Unidad, y el taller tuvo la participación de todas las personas también.

Posteriormente y como una acción de seguimiento, el 28 de septiembre 2021, las Secretarías Ejecutiva y Técnica, así como la Lic. Claudia Leveroni, quien impartió el taller mencionado, se reunieron vía remota con las personas adscritas a la Unidad Administrativa señalada, derivado de lo cual, se recibieron las siguientes observaciones por parte de la Lic. Claudia Leveroni:

"Se expresan con soltura y participan con naturalidad a diferencia de la primera intervención donde parecían obligados y con poco interés. Entre ellos aumentó el contacto visual, se observa mayor interacción verbal y a pesar de la sana distancia se percibe un poco más de cercanía."



[Handwritten signatures and initials on the right margin]

sonrisas y apoyo de uno al discurso del otro. Para ceder la palabra o invitar a participar lo hacen con ánimo y soltura. Hacia la institución manifiestan gratitud y se percibe un sentido de pertenencia del equipo hacia la CONDUSEF."

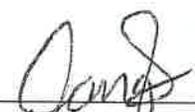


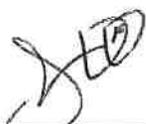
Derivado de lo anterior, se concluye que las recomendaciones en materia de capacitación y sensibilización fueron implementadas satisfactoriamente, dando como resultado una mejora en el clima laboral de la Unidad Administrativa.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE


FERNANDO ENRIQUE ZAMBRANO SUÁREZ
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN LA
CONDUSEF


NANCY ÁLVAREZ DELGADO
SECRETARIA EJECUTIVA DEL COMITÉ DE ÉTICA EN LA
CONDUSEF


VALERIA SAMANTHA DURÁN DOMÍNGUEZ
SECRETARIA TÉCNICA DEL COMITÉ DE ÉTICA EN LA
CONDUSEF







HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMITÉ DE ÉTICA

Comité de Ética

Ciudad de México a 03 de diciembre de 2013

**NIVEL JERÁRQUICO: VICEPRESIDENCIA
PROPIETARIO**

LUIS FABRE PRUNEDA
VICEPRESIDENTE TÉCNICO

**NIVEL JERÁRQUICO: DIRECCIÓN GENERAL
PROPIETARIO**

WILFRIDO PEREA CURIEL
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

**NIVEL JERÁRQUICO: DIRECCIÓN DE ÁREA
PROPIETARIO**

ELISA HERREJÓN VILLARREAL
DIRECTORA GENERAL DE EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y
PROTECCIÓN FINANCIERA

**NIVEL JERÁRQUICO: SUBDIRECCIÓN DE ÁREA
PROPIETARIO**

JOSÉ ALBERTO RANGEL LOZANO
SUBDIRECTOR DE DESARROLLO Y PROCESOS

**NIVEL JERÁRQUICO: JEFATURA DE
DEPARTAMENTO
PROPIETARIO**

NELFTALÍ CLEMENTE QUIROZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE
HERRAMIENTAS

**NIVEL JERÁRQUICO: OPERATIVO
PROPIETARIO**

FERNANDO ROSAS SALGADO
OPERATIVO

**NIVEL JERÁRQUICO: OPERATIVO
PROPIETARIO**

ESTEFANÍA LÓPEZ ÁVILA
OPERATIVO

**NIVEL JERÁRQUICO: OPERATIVO
PROPIETARIO**

JUAN MANUEL AMADOR HERNÁNDEZ
OPERATIVO

C.c.p.- Lic. Ana Clara Fragoso Pereida.- Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.- Para su conocimiento.
Dra. Eva Colín Flores.- Titular del Área de Quejas del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.- Para su conocimiento.



Handwritten initials

Vertical handwritten notes and signatures on the right margin

