



ACTA CORRESPONDIENTE A LA CUARTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS EN LA CONDUSEF, CELEBRADA EL DÍA 16 DE JULIO DE 2021.

En la Ciudad de México, el día 16 de julio de 2021, se levanta la presente acta con el objeto de celebrar los acuerdos conducentes relativos a la Cuarta Sesión Extraordinaria del presente ejercicio fiscal, realizada por videoconferencia (a través de la plataforma Videoconferencia Telmex) de conformidad con lo establecido en el numeral 34 de los Lineamientos generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética, publicados en el Diario Oficial de la Federación, el 28 de diciembre de 2020, así como para continuar atendiendo las medidas preventivas para mitigar los riesgos de salud con motivo del virus SARS-CoV2.

En uso de la palabra, el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, en su carácter de Presidente de este Comité, comenta que observando la Guía de actuación de los CEPCI durante la emergencia sanitaria, publicada el pasado 01 de septiembre de 2020 por la Unidad de Ética Pública y Prevención de Conflictos de Intereses, la Secretaria Ejecutiva es la única persona autorizada para grabar o hacer capturas de pantalla de la sesión, por lo que les solicita a los presentes manifestar su acuerdo o comentarios para dar inicio a la grabación.

Acto seguido, los asistentes a la sesión manifiestan estar de acuerdo con la grabación de la sesión en curso.

1. Lista de Asistencia.

En desahogo del presente punto, se considera la asistencia de los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la CONDUSEF, que tuvieron a bien ingresar a la sala virtual, una vez realizado el escrutinio de la misma por la Secretaria Ejecutiva del Comité, se confirma que existe el quórum legal necesario para sesionar.

2. Presentación del Orden del Día para su aprobación.

En atención al segundo punto del Orden del Día, se manifiesta que los integrantes del CEPCI, recibieron de manera oportuna la carpeta de la sesión que alberga lo referente al Orden del Día, y que de las manifestaciones recibidas por correo electrónico, no existieron modificaciones o comentarios al respecto.

Haciendo uso de la palabra el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, en su carácter de Presidente de este Comité, invita a los asistentes a manifestar su acuerdo o modificaciones al mismo.

Acto seguido y estando de acuerdo los presentes, el Orden del Día queda aprobado de la siguiente manera:

- 1. Lista de asistencia.



Handwritten signatures and initials in blue ink along the right margin.

Handwritten initials 'R' in blue ink on the left margin.



2. Presentación del Orden del Día para su aprobación.
3. Análisis de formatos de denuncias recibidas y presentación de propuesta de acuerdo de fecha 13 de julio de 2021.
4. Toma de Acuerdos.

3. Análisis de formatos de denuncias recibidas y presentación de propuesta de acuerdo de fecha 13 de julio de 2021.

En atención al tercer punto del Orden del Día, en uso de la palabra, la Mtra. Nancy Álvarez Delgado procede a exponer la información derivada de dos formatos de denuncias recibidos el 08 de julio de 2021, como se advierte a continuación:

Hechos	Observaciones
<p>Recepción de dos formatos para someter denuncias, a través del correo electrónico del Presidente del CEPCI, el día 08 de julio de 2021.</p>	<p>Atendiendo el numeral 65. "Acumulación" de los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética, publicados el 28 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, y considerando que aun cuando las personas denunciadas son distintas, se les atribuye las mismas acciones y la persona denunciante es la misma, por lo que se integrarán en un mismo expediente. (El registro de cada una se realizó de manera individual en el SSECCOE)</p>
<p>Análisis de los hechos narrados en las denuncias:</p> <p>"ESTANDO EN AUDIENCIA ME FUE NEGADO MI DERECHO COMO PERSONA VULNERABLE A PRESENTAR MEDIA HORA DESPUÉS LAS CONSTANCIAS QUE SEÑALA LA COMISIÓN PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS. SIN OMITIR QUE OLVIDÉ PRESENTARLAS POR QUE SOY DISCAPACITADA PSICOSOCIAL Y UN DÍA ANTERIOR TUVE UN EPISODIO DE ALERGIA QUE ME DEJÓ UN POCO DESORIENTADA Y CON CONFUSIÓN"</p>	<p>En la narración se señala la negación de un derecho como persona vulnerable, de cumplir con un plazo diferente para la presentación de constancias previamente solicitadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se negó un derecho De conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que rige el procedimiento de conciliación, no se establecen casos de excepción a ninguna de las partes para presentar constancias en un periodo distinto al señalado para la celebración de dicho acto administrativo. 2. Que el derecho negado, es propio para personas vulnerables De dicha premisa se podría suponer un acto de discriminación por la condición de la persona. Para tal efecto, es conveniente referir que el





Artículo 2, párrafo cuarto de la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, señala que se entiende por "discriminación por motivos de discapacidad" "cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables".

De los hechos narrados y del marco normativo aplicable al procedimiento de conciliación, no se advierte que se le hubiere excluido, limitado o restringido el ejercicio de un derecho por su condición.

Es de señalarse que, partiendo del principio de la buena fe, si bien es una persona vulnerable, de la misma narración de los hechos se advierte que no llevó consigo a la audiencia los documentos, pero su condición de persona vulnerable no le da preferencia sobre las demás personas. Lo anterior considerando que el artículo 12 párrafo segundo de la citada Convención dice "Los Estados Partes reconocerán que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida".

En relación al tema, se comparte un enlace para consultar la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, suscrita por el Estado mexicano el 30 de marzo de 2007 y ratificada el 17 de diciembre del mismo año.

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>





HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

Contexto remitido por el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, donde se presentaron las denuncias:

"C.P. FERNANDO E. ZAMBRANO SUÁREZ PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA ADJUNTO AL PRESENTE ME PERMITO REMITIR DOS QUEJAS QUE PRESENTÓ EL DÍA DE AYER ANTE ESTA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS

LA C. EN CONTRA DEL... ASÍ COMO DEL SUSCRITO, AMBAS EN UN FORMATO QUE SUGIERE QUE ESTÁ DIRIGIDO AL COMITÉ DE ÉTICA, RAZÓN POR LA CUAL SE LAS ESTOY HACIENDO LLEGAR. EN VIRTUD DE QUE EN EL FORMATO QUE FUE REQUISITADO POR LA QUEJOSA NO SUPO EXPRESAR EL ORIGEN DE SU INCONFORMIDAD, ASÍ COMO EL PAPEL QUE ELLA JUEGA EN ESTA SITUACIÓN, **LE INFORMO QUE LA C. ES APODERADA DE**

Y VINO CON ESA REPRESENTACIÓN A UNA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN A CELEBRARSE EL DÍA 22 DE JUNIO DE 2021 A LAS 11.00 A.M. DENTRO DEL EXPEDIENTE 2021/---/--- **CON LA USUARIA**

QUIEN ES UNA PERSONA DISCAPACITADA. DENTRO DE LOS REQUERIMIENTOS DEL CITATORIO SE **LE PIDIERON A LA I.F. EN SU OPORTUNIDAD DOCUMENTOS** TALES COMO: COPIA DEL CONTRATO, ESTADOS DE CUENTA DE LOS 3 CUATRIMESTRES DE 2020 Y PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021, ASÍ COMO UN INFORME DE LOS TRÁMITES REALIZADOS POR CON MOTIVO DEL RECLAMO DE LA USUARIA, **MISMOS QUE NO FUERON PRESENTADOS EN LA AUDIENCIA.**

ES EL CASO QUE EN EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA LA REPRESENTANTE LEGAL **MANIFESTÓ QUE SE LE HABÍA OLVIDADO TRAER LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS** PERO QUE **SOLICITABA QUE SE INTERRUMPiera LA AUDIENCIA** PARA IR A BUSCARLOS, SITUACIÓN CON LA QUE **NO ESTUVIERON DE ACUERDO EL CONCILIADOR Y LA USUARIA, TODA VEZ QUE LA RECLAMANTE SI ES UNA PERSONA VISIBLEMENTE DISCAPACITADA,** TODA VEZ QUE **PARA DESPLASARSE UTILIZA UNA CARRIOLA ORTOPÉDICA,** LA CUAL VA EMPEJUNDO PARA DESPLASARSE, POR LO CUAL EXPRESA DOLORES EN LA COLUMNA, POR SU LADO, LA DE MANIFESTÓ QUE SE LE HABÍAN OLVIDADO LOS DOCUMENTOS PORQUE ELLA TIENE UNA DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL. DESPUES DE CONCLUÍDA LA AUDIENCIA, ESE MISMO DÍA REGRESÓ LA REPRESENTANTE A LAS 14.16 HORAS A ENTREGAR DOCUMENTOS, LOS CUALES SE LE RECIBIERON PERO LOS MISMOS NO CORRESPONDEN CON LOS QUE LE FUERON SOLICITADOS A LA ENTIDAD FINANCIERA, MISMOS QUE FUERON ANEXADOS AL EXPEDIENTE.

EN SÍNTESIS ES LO QUE LE PUEDO ADELANTAR PARA QUE USTED PUEDA ENTERDER DE QUÉ SE TRATA EL ASUNTO, PORQUE EN EL FORMATO DE QUEJA QUE PRESENTÓ LA NO EXPRESA CUAL ES EL MOTIVO DE SU QUEJA. ENTENDEMOS QUE LO QUE LA---

Por su parte, el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, señala:

oQue la parte reclamante también es una persona discapacitada visible por el uso de una carriola ortopédica para desplazarse.

En el presente caso y partiendo del principio de la buena fe, se considera que tanto la persona denunciante en su carácter de representante de una institución financiera, así como la reclamante, se consideran personas con situación de vulnerabilidad.

oLa persona que presenta la denuncia, sí acudió a las oficinas de la Unidad de Atención a Usuarios y entregó documentación, misma que le fue recibida y glosada al expediente.





----- ESTÁ BUSCANDO CON SU QUEJA ES EVITAR LA SANCIÓN QUE SE VA A ORDENAR A LA ENTIDAD FINANCIERA POR NO HABER PRESENTADO EN LA AUDIENCIA LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN EL CITATORIO, ARGUMENTANDO SU DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL.
LE ACLARO QUE **EN ESA FECHA LA REPRESENTANTE LEGAL NO HABLÓ CONMIGO NI UNA SOLA PALABRA** Y PRETENDE INVOLUCRARME POR EL SIMPLE HECHO DE SER EL TITULAR DE ESTA UNIDAD DE ATENCIÓN."

Una vez terminada la exposición y continuando en el uso de la palabra, la Secretaria Ejecutiva indica que considerando que a través de la carpeta de sesión se remitió el proyecto de acuerdo, sugiere la omisión de la lectura completa del documento. -----

Acto seguido, los presentes manifiestan estar de acuerdo con la sugerencia y la Mtra. Nancy Álvarez Delgado da lectura exclusivamente a los acuerdos integrados en el mencionado proyecto.-----

Concluida la lectura, la Secretaria Ejecutiva precisa que previo a la sesión, el Asesor Titular del área jurídica manifestó vía correo electrónico, observaciones al proyecto de acuerdo enviado en la carpeta, señalando que no es procedente la acumulación de las denuncias en un mismo expediente, toda vez que las características de las mismas no se encuadran en alguna de las dos hipótesis previstas el artículo 65 de los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2020 y, en cuanto a la conclusión y archivo de los expedientes por no contar con elementos que apunten a la existencia de vulneraciones al Código de Ética o Código de Conducta, indica estar de acuerdo con la determinación. -----

Interviene en el uso de la palabra, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, asesora por parte del Órgano Interno de Control, comentando que, si bien se está considerando fundamentar el acuerdo en el numeral 68 fracción III de los *Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética*, este numeral contempla que como resultado de la indagación inicial, es decir, una vez que ya se inició el procedimiento, se advierte que las denuncias se deben concluir y archivar de forma anticipada, sin embargo a las denuncias analizadas en esta sesión no se les ha iniciado un procedimiento, por lo que lo más apropiado es que en vista de que no cumplen con los supuestos previstos en el numeral 52 de los referidos Lineamientos, se determine la no admisión. -----

Acto seguido, y derivado de las manifestaciones de los miembros presentes, se acuerda no proceder en la acumulación de las denuncias, y fundamentar el acuerdo conforme a lo previsto en el numeral 67, fracción I de los *Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética*. -----

4. Toma de Acuerdos. -----

R

Handwritten signature

Handwritten initials

Handwritten initials

Handwritten initials

Handwritten initials

Handwritten initials

Handwritten initials





Acuerdo No. 1.- De conformidad con el numeral 67. De la no admisión a trámite de la denuncia, fracción I, de los *Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética*, publicados el 28 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, los miembros acuerdan por unanimidad no dar trámite a la denuncia CEPCI/D/001/2021, toda vez que no cumple con los supuestos previstos en el numeral 52 de los Lineamientos.

Acuerdo No. 2.- De conformidad con el numeral 67. De la no admisión a trámite de la denuncia, fracción I, de los *Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética*, publicados el 28 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, los miembros acuerdan por unanimidad no dar trámite a la denuncia CEPCI/D/002/2021, toda vez que no cumple con los supuestos previstos en el numeral 52 de los Lineamientos.

FIRMAS

PRESIDENTE

PROPIETARIO

Fernando Enrique Zambrano Suárez
Vicepresidente de Planeación y Administración

SECRETARIA EJECUTIVA

PROPIETARIA

Nancy Álvarez Delgado
Jefa de Departamento de Desarrollo de Personal

SECRETARIA TÉCNICA

PROPIETARIA

Valeria Samantha Durán Domínguez
Personal Operativo





**MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL
JERÁRQUICO VICEPRESIDENCIA**

PROPIETARIO

Luis Fabre Pruneda
Vicépresidente Técnico

**MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL
JERÁRQUICO DIRECCIÓN GENERAL**

SUPLENTE

Wilfrido Perea Curiel
Director General de Educación Financiera

**MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL
JERÁRQUICO DIRECCIÓN DE ÁREA**

PROPIETARIA

Elisa Herrejón Villarreal
Directora General de Evaluación, Supervisión y
Protección Financiera

**MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL
JERÁRQUICO SUBDIRECCIÓN DE ÁREA**

PROPIETARIO

José Alberto Rangel Lozano
Subdirector de Desarrollo y Procesos



R

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



**TITULAR
REPRESENTANTE DEL ÁREA JURÍDICA**

Rodrigo Juventino García Islas Leal
Director General de Servicios Legales.

**SUPLENTE
REPRESENTANTE DEL ÁREA JURÍDICA**

Jorge Adrián Kuk Olivera
Director de Disposiciones, Convenios, Contratos y
Recursos de Revisión

**TITULAR
REPRESENTANTE DEL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS**

Antonia González Espinosa
Directora de Administración de Personal

Estas firmas corresponden al acta de la Cuarta Sesión Extraordinaria del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, celebrada el día 16 de julio de 2021.



R