



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

En atención con las medidas las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), contenida en los Acuerdos emitidos por la Secretaría de la Función Pública y por la Secretaría de Salud, entre las que se incluyen evitar concentraciones de personas. En ese orden y considerando que numeral 8 el ACUERDO por el que se modifica el diverso que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, en el que se considera que las sesiones poder ser presenciales o por medios electrónicos, el 26 de junio de 2020 el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la CONDUSEF celebró la Segunda Sesión Extraordinaria del presente ejercicio fiscal por medios electrónicos y dentro del orden del día fue sometido a consideración el Procedimiento y Protocolo de Recepción y Atención de Denuncias, mismo que fue aprobado.

Derivado de que la sesión fue efectuada por medios electrónicos y que fueran emitidos el ACUERDO por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, y la modificación del ACUERDO por el cual se reforma por adición los criterios en materia de administración de recursos humanos para contener la propagación del coronavirus COVID-19, en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, publicados el 23 de marzo de 2020, así como el ACUERDO por el que se modifica el acuerdo por el que se hace del conocimiento del público en general que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, suspende términos y plazos, así como la atención personal en las unidades de atención a usuarios y en las oficinas de atención al público, publicado el 31 de marzo del 2020, publicado el 02 de julio de 2020, no existe posibilidad para recabar la firma autógrafa de los participantes de la sesión.

Por lo anterior se carga en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE), el Procedimiento y Protocolo de Recepción y Atención de Denuncias con las firmas autógrafas pendientes por recabar, mismas que se incorporarán una vez que se normalicen las actividades en la Administración Pública.

Atentamente

La Secretaría Ejecutiva del CEPCI en la CONDUSEF



Handwritten blue ink signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature that appears to be 'L. Vicario' and several other initials.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

**PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO  
DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS**

**Objetivo**

Dar a conocer el mecanismo de actuación en la recepción y la atención de cualquier denuncia presentada por presuntas conductas contrarias a lo establecido en el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y el Código de Conducta de los servidores públicos de la Comisión Nacional, a fin de dotar de certeza y seguridad jurídica a cualquier persona ante su pronunciamiento.

**Ámbito de aplicación:**

Este documento es aplicable a las personas servidoras públicas de la CONDUSEF que incumplan las disposiciones prevista en el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y el Código de Conducta de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DE LA CONDUSEF.**

**I. Confidencialidad de la información**

Dada la naturaleza de los asuntos que se sometan a su atención, los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) deberán suscribir un acuerdo de confidencialidad respecto al manejo de la información que derive de las denuncias a las que tengan acceso o de las que tengan conocimiento. Ello a fin de salvaguardar la naturaleza de confidencialidad o anonimato que, en algunos casos, deberá prevalecer respecto del nombre y demás datos de la persona que presente la denuncia, y de los terceros a quienes les contesten los hechos.

Asimismo, se guardará la documentación y se mantendrá de manera confidencial, si hacer mal uso de los documentos, expedientes, entrevistas, actas, acuerdos, oficios, resoluciones, archivo físico y/o electrónico, o bien, cualquier otro registro e información que documente el ejercicio de las facultades del CEPCI, la información sólo podrá ser revisada por los integrantes del Comité y quedará bajo el resguardo de la Secretaría Ejecutiva

**II. Sobre la presentación de denuncias.**

La presentación de una denuncia podrá ser realizada por cualquier persona en contra de las personas servidoras públicas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

de Servicios Financieros por el incumplimiento al Código de Ética, las Reglas Integridad y el Código de Conducta.

**III. De la recepción de queja y/o denuncia.**

**III.1. Del Procedimiento.**

**a) De la presentación de la denuncia.**

La denuncia deberá ser presentada a través de:

<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:comite_de_etica@condusef.gob.mx">comite_de_etica@condusef.gob.mx</a> <a href="mailto:fzambiano@condusef.gob.mx">fzambiano@condusef.gob.mx</a>
<b>Por escrito:</b>	✓ Oficina del Presidente del Comité. Insurgentes Sur No. 762, Piso 6, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100.

1. Una vez recibida la denuncia por la Secretaría Ejecutiva del Comité, dentro del término de tres días hábiles, deberá abrir el expediente correspondiente, para cuyo caso, asignará un número de folio el cual estará conformado por una clave de identificación, que se formará con las siglas **CEPCI/D/XXX/AAAA**, esto es, la identificación del Comité, identificará que se trata de una denuncia, del número de denuncia y el año de su presentación.

2. Revisará el escrito de denuncia para verificar que cumpla con los requisitos de procedibilidad siguientes:

2.1 Datos del denunciante:

Nombre, la denuncia podrá ser anónima siempre que se identifique en la narrativa al menos alguna evidencia o persona a la que le consten los hechos.

Domicilio, o correo electrónico para recibir notificaciones

Teléfono (opcional) y

Personas autorizadas para oír y recibir notificaciones (optativo). De ser persona servidora pública, área de adscripción y puesto (optativo).

2.2 Datos del servidor público involucrado en la denuncia con los que se cuente: como son nombre, puesto, media filiación y/o área de adscripción.

2.3 Breve narración de los hechos o conducta en los que se deberán señalar preferentemente las circunstancias de:

- Tiempo: Día, mes, año y hora aproximada de los hechos.
- Lugar: Sitio específico donde ocurrieron los hechos.



*Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right margin.*



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

- Modo en que se suscitaron: Narración progresiva y concreta de los hechos, explicando con detalle el orden en que acontecieron, citando los nombres de las personas involucradas y su participación en ellos.

2.4 Medios probatorios que en su caso tenga.

2.5 En caso, de incluir prueba y/o anexo, deberá señalar el número de hojas que se adjuntan al formato de denuncia.

Al formato de denuncia se deberá acompañar el acuerdo de privacidad para los interesados, ya sea en calidad de denunciante o testigos, tengan conocimiento que los datos personales que proporcionen únicamente se recaban para ser utilizados dentro del procedimiento y con ello estarán protegidos sus datos personales.

**b) De la Revisión de la denuncia y radicación.**

La Secretaría Ejecutiva del CEPCI verificará que el formato correspondiente contenga: el nombre (opcional), domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones, los datos de la persona servidora pública involucrada, un breve relato de los hechos, y, en su caso, los medios probatorios de la conducta, entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos cuando se trate de denuncias anónimas. Se realizará en un término de tres días hábiles.

De contar los elementos mínimos antes señalados, presentará ante los integrantes del Comité, el acuerdo de admisión de la denuncia dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción.

Las denuncias por hostigamiento y acoso sexual y por violación a la igualdad y no discriminación, se atenderán conforme al Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de enero de 2020, el PROTOCOLO de actuación con perspectiva de género en sede administrativa en la investigación y substanciación de quejas y denuncias, y el Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación, respectivamente.

**c) De la Prevención**

De no contar con los elementos mínimos que debe contener la denuncia, la Secretaría Ejecutiva del CEPCI, lo hará del conocimiento del promovente en un término de tres días hábiles, mediante oficio en el que le señale los elementos que le hubieran faltado incluir, para que el denunciante los subsane dentro de los cinco días siguientes a que le sea notificada la prevención, apercibiéndolo que en caso de no hacerlo dentro del término antes señalado se desechará la denuncia.





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

**d) Del desechamiento**

Serán causas de desechamiento:

1. Que el denunciante no desahogue la prevención del término legal que para tal efecto se le concedió.
2. Cuando la presunta conducta que se le impute al probable responsable no se encuentre regulada en el Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta.
3. Por desistimiento previamente ratificado del denunciante ante la Secretaría Ejecutiva del Comité.

La información contenida en la denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité y para el órgano interno de control cuando ésta involucre reiteradamente a una persona servidora pública en particular.

**e) De la intervención del OIC**

Si la denuncia o de las constancias que obren en el expediente, se advierte la probable existencia de una falta administrativa o hecho de corrupción el CEPCI, acordará dar vista al Órgano Interno de Control, para que actúe dentro del ámbito de sus atribuciones.

**f) Acuse de recibo:**

Una vez revisados los requisitos formales de la denuncia, la Secretaría Ejecutiva entregará al promovente un acuse de recibo impreso mediante correo electrónico, en el que conste el número de folio o expediente, fecha y hora de recepción, así como la relación de los elementos aportados por el promovente.

El acuse de recibo que se genere por la denuncia deberá incluir una leyenda que informe al denunciante que **“La circunstancias de presentar una denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité”**.

**g) Aviso al Presidente y demás integrantes del CEPCI para su conocimiento:**

La Secretaría Ejecutiva del CEPCI, informará vía correo electrónico, al Presidente del CEPCI sobre la recepción de la denuncia, el número de expediente y asunto al que se refiere, asimismo, a los miembros del Comité, en un término de un día hábil, a partir de que la denuncia cumpla con los requisitos.



*[Handwritten signatures and blue ink marks are present on the page, including a large signature on the right side and various initials and scribbles.]*



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

26 de Junio de 2020

Sin excepción, todas las denuncias recibidas deberán ser atendidas por el CEPCI en sus reuniones ordinarias o extraordinarias y éstas deberán hacerse del conocimiento al Órgano Interno de Control.

De no satisfacer los requisitos de la denuncia, la Secretaría Ejecutiva deberá informar al CEPCI sobre la recepción de la denuncia, el número de folio del expediente que se le asignó, y la razón por la que el mismo se clasificó como desechado y archivado.

**IV. De la tramitación, sustanciación y análisis.**

**1. Análisis de procedencia**

Durante la sesión ordinaria o extraordinaria, la Secretaría Ejecutiva presentará ante los integrantes del Comité, el proyecto de acuerdo ya sea de admisión o desechamiento de la denuncia, para que se apruebe, modifique o se revoque, previo análisis del asunto por los miembros del CEPCI.

En caso de que el Comité determine que no cuente con competencia para conocer de la denuncia, en un plazo de cinco días, el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente, haciéndole saber que el Comité adoptará las medidas pertinentes para prevenir la actualización de ese tipo de conductas a través de mecanismos de capacitación, sensibilización y difusión.

**2. Seguimiento**

El Comité definirá el seguimiento que se le dará a las denuncias presentadas, para cuyo caso, una vez que los integrantes del Comité tengan acceso al expediente, podrán determinar la procedencia o no de dictar las medidas preventivas que considere pertinentes atendiendo a la gravedad de la denuncia o se adviertan conductas de hostigamientos, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenazas a la integridad de una persona. Lo anterior, sin que ello signifique tener ciertos los presuntos hechos constitutivos de la denuncia.

En tal virtud, el Presidente del Comité podrá solicitar asesoría de la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública, para la determinación de medidas preventivas y de protección que procedan.

**Conformación de una Comisión Temporal o Permanente que conozca de la denuncia.**

El CEPCI conformará una Comisión temporal o permanente, con al menos tres de los miembros temporales, en la misma sesión en que se califica la denuncia, para que realice las entrevistas, debiendo estos dejar constancia por escrito, misma que se incorporará al expediente respectivo.





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

**3. Atención de la denuncia por parte del CEPCI.**

Los miembros Comisionados del CEPCI para tal efecto, podrán efectuar requerimientos de documentos o informes, así como efectuar entrevistas a las personas servidoras públicas de la CONDUSEF que se considere que pueden aportar elementos probatorios para resolver la denuncia.

Al respecto, las personas servidoras públicas de la CONDUSEF, deberán apoyar a los miembros del CEPCI y proporcionarles los documentos o informes que requieran para llevar a cabo sus funciones a cabalidad en un plazo no mayor a diez días hábiles y poder así resolver de la manera más imparcial y eficiente posible, la queja y/o denuncia.

Como última actividad en las diligencias de investigación, se dará aviso por escrito o en medios electrónicos, a la persona servidora pública señalada como presunta responsable de cometer actos de incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, informándole del contenido de la denuncia, haciendo de su conocimiento el inicio de procedimiento.

Una vez que se le notifica al presunto responsable de haber cometido actos de incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, tendrá un término de cinco días hábiles, que empezarán a correr al día siguiente en que se haya realizado la notificación, para que exprese lo que a su derecho convenga.

En aquellos casos relacionados con conflictos de interés, se podrá solicitar la opinión de la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública.

**4. Recopilación de información adicional:**

La información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta al acuerdo de confidencialidad que suscribieron los miembros del CEPCI.

**5. De la conciliación:**

Cuando los hechos narrados en una denuncia afecten únicamente al promovente, la Comisión Temporal o Permanente podrá mediar y/o proponer una conciliación con las partes involucradas, proponiendo alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias, respetando los principios y valores contenidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

26 de Junio de 2020

En caso de que la conciliación o sea procedente se deberá dar el curso que determine el CEPCI o la Comisión Temporal creada para tal efecto, y en dado caso, se deberá dejar constancia de este hecho en el expediente correspondiente.

**V. De la resolución y pronunciamiento**

La resolución o pronunciamiento que emita el CEPCI deberá tener el sentido que el propio Comité determine darle a partir de las características de la denuncia y del estudio de análisis de la misma.

La Comisión Temporal o Permanente, para atender la denuncia, presentará un proyecto de resolución, el cual contendrá las observaciones y la emisión de recomendaciones, en un término de 30 días hábiles a partir de la calificación.

La Secretaria Ejecutiva enviará a los miembros del CEPCI y a los asesores del Comité, mediante correo electrónico, el proyecto de resolución de la Comisión Temporal o Permanente al día hábil siguiente de la recepción del mismo.

La atención de la denuncia deberá concluirse por el CEPCI, considerando el informe en el que se plasmen las conclusiones de la Comisión Temporal o Permanente mediante la emisión de observaciones o recomendaciones, dentro de un plazo máximo de tres meses, contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

a) De la emisión de conclusiones por parte del CEPCI o de la Comisión Temporal o permanente:

- El proyecto de resolución que elabore la Comisión Temporal o Permanente o el CEPCI en pleno deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.
- Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto si, con base en la valoración de tales elementos, se configura o no, un incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta de la CONDUSEF.
- En sesión extraordinaria, la Comisión Temporal o Permanente o el CEPCI podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación a efecto de elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la denuncia.
- Será facultad del Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondientes.

b) De la determinación de incumplimiento

- En el supuesto de que los miembros del CEPCI en pleno, determinen que si se configuró un incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta de CONDUSEF, se procederá de la siguiente manera:
  - o El CEPCI, en pleno, determinará sus observaciones





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

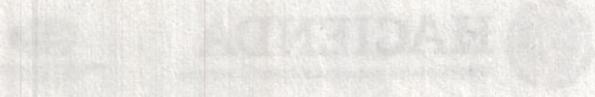
- Emitirá sus recomendaciones a la persona denunciada en las que, en su caso, se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad asimismo, determinará medidas preventivas para evitar la comisión de otro incumplimiento.
- De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa dará vista al Órgano Interno de Control.
- Solicitará al área de Personal que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público.
- Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular del Área Administrativa a la que esté adscrito la persona servidora pública transgresora.
- El Presidente del CEPCI tendrá un plazo de cinco días hábiles para informar al Órgano Interno de Control y al promovente, las medidas acordadas por el CEPCI a fin de que surtan efecto.

c) Seguimiento de la Denuncia

El CEPCI, para dar seguimiento a las recomendaciones emitidas, aplicará un cuestionario a la persona que presentó la queja y/o denuncia, 60 días posteriores a la recepción de dicha recomendación, el cual será presentado en la siguiente sesión ordinaria del CEPCI, para su conocimiento.

Las resoluciones que emita el CEPCI tendrán carácter de recomendación.





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

**FORMATO PARA SOMETER DENUNCIAS**

**Datos de la persona que presenta la denuncia**

**Fecha:**

**Nombre:** En caso de realizar una denuncia anónima favor de señalar el nombre de una persona a la que le consten los hechos o una prueba.

**Domicilio:**

**Teléfono:**

**Correo electrónico:**

**Datos del servidor público contra quien se presenta la denuncia**

**Nombre(s) (\*)**

**Apellido paterno**

**Apellido materno**

**Cargo o puesto:**

**Unidad Administrativa(\*):**

**Narración del hecho o conducta (\*)**

**Ocurrió en...**

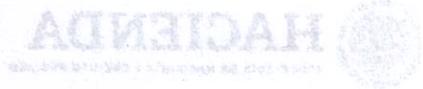
**Unidad de Administrativa:**

**Fecha / periodo:**

**Testigos: Nombre, domicilio. Trabaja en la APF, teléfono, correo electrónico, cargo**

**Nota:** Los rubros señalados con (\*) son obligatorios.





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

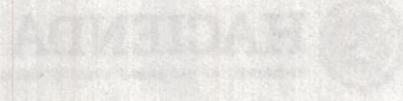
Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DE LA CONDUSEF.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA
Promovente	Presenta denuncia.	No	Escrito dirigido al Presidente del CEPCI al correo electrónico fzambrano@condusef.gob.mx o de manera física en el piso 6.
Secretaría Ejecutiva	Asigna un número de folio para el expediente que resguardará la evidencia de la denuncia. Verifica que la denuncia cumpla los requisitos mínimos: -Lugar y fecha -Nombre del Promovente (Opcional); -Domicilio o dirección electrónica para recibir informes; -Breve relato de los hechos; -Datos del servidor público involucrado; Y en su caso: -Medios probatorios del supuesto incumplimiento; y -Testimonio de un tercero que haya conocido de los hechos.	Tres días hábiles	Expediente de la denuncia.
Secretaría Ejecutiva	En el supuesto de que la denuncia no cumpla los requisitos o tenga omisiones, solicitará al Promovente que subsane.	Tres días hábiles	Correo electrónico o, en su caso, notificación al Promovente. Expediente de la denuncia.
Promovente	Si no cumple con los requisitos o hay omisiones en la denuncia, las subsana.	Cinco días hábiles	Correo electrónico o, en su caso, escrito del Promovente.
Secretaría Ejecutiva	En el supuesto de que no se subsanen las omisiones en término, archiva el expediente como concluido con efectos de precedente, informa al CEPCI.	Diez Días hábiles	Expediente de la denuncia así como acta de la sesión mediante la cual se dio a conocer el archivo de la denuncia por no cumplir requisitos



*Handwritten signature in blue ink*



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA
Secretaría Ejecutiva	Entregará al Promovente un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el número de folio asignado, fecha y hora de recepción de denuncia con requisitos completos, relación de elementos aportados. Así como una leyenda en que se especifique que la presentación de una denuncia, no otorga al Promovente el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI.	Tres días hábiles a partir de que la denuncia cumpla con los requisitos.	Acuse de recibo
Secretaría Ejecutiva	Informará al Presidente del CEPCI mediante correo electrónico sobre la recepción de la denuncia, el folio asignado y un breve resumen del asunto al que refiere, en término de un día hábil a partir de que la denuncia cumpla con los requisitos.	Un día hábil	Correo electrónico
Secretaría Ejecutiva	Envía en sobre cerrado los documentos de la denuncia a los miembros del Comité y recaba firmas.	Un día hábil a partir de que la denuncia cumpla con los requisitos.	Expediente de la denuncia
CEPCI	Califica la denuncia para determinar procedencia	Diez días hábiles a partir de que la denuncia cumpla con los requisitos.	Acta de la sesión.
CEPCI y/o Comisión Temporal o Permanente	Si se determina la procedencia de la denuncia por probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, el Comité determinará las líneas de investigación preliminares que se llevarán a cabo	Sesión en que se califica la denuncia.	Acta de la sesión. Oficios de solicitud de información, oficios de solicitud de informes, solicitud de desahogo de entrevista
Presidente del CEPCI	En el supuesto de que el CEPCI determine que la denuncia no es competente, notifica al Promovente	Cinco días hábiles a	Correo electrónico o, en su caso, oficio al Promovente Expediente de la denuncia.





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA
	y lo orienta para que acuda a la instancia correspondiente.	partir de la calificación.	
CEPCI o Comisión Temporal o Permanente	Atiende la denuncia, presenta un proyecto de resolución a la Secretaría Ejecutiva.	Treinta días hábiles a partir de la calificación.	Actas de entrevistas. Constancia de hechos de llamadas telefónicas efectuadas Correos electrónicos y/u oficios solicitando informes y documentación. Correo a la Secretaría Ejecutiva. Expediente de la denuncia.
Secretaría Ejecutiva	Envía a los miembros del CEPCI y asesores, el proyecto de resolución mediante un correo electrónico.	Un día hábil a partir de la recepción del proyecto.	Correo electrónico. Expediente de la denuncia.
CEPCI	Analiza el proyecto de resolución previo a la sesión de en qué se expondrá la misma.	Dos días hábiles	Correo electrónico
CEPCI o Comisión Temporal o Permanente	Exponen el proyecto de resolución ante el CEPCI.	No	Acta de la sesión.
CEPCI	Aprueba o realiza modificaciones al proyecto de resolución.	La atención a la denuncia deberá concluir en un plazo máximo de tres meses a partir de que se califique como probable incumplimiento.	Acta de la sesión. Expediente de la queja o denuncia.
Presidente del CEPCI	De considerarse una probable responsabilidad administrativa, da vista al Órgano Interno de Control.	Cinco días hábiles.	Oficio. Expediente de la denuncia.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA
Secretaría Ejecutiva	Notifica la resolución al Promovente, la persona servidora pública involucrada y a su superior jerárquico.		Correo electrónico o, en su caso oficio. Expediente de la denuncia.





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

ACUERDO DE **CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN** DE INFORMACIÓN, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LOS INTEGRANTES 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 A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ **"EL RECEPTOR"** REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR \_\_\_\_\_ Y POR LA OTRA, EL/LA \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"EL DIVULGANTE"** \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE DENUNCIANTE, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

**PRIMERA.- Objeto.** El presente Acuerdo tiene como objeto resguardar la secrecía y confidencialidad sobre la información que le proporcione EL DIVULGANTE al RECEPTOR, a través de medios impresos, electrónicos, mediante pláticas, reuniones de trabajo, de manera escrita u oral, relativos con el desarrollo de las actividades sustanciales que le sean encomendadas al RECEPTOR, para la tramitación y sustanciación de la presente denuncia.

**SEGUNDA.-** EL RECEPTOR se obliga únicamente a utilizar la información facilitada por EL DIVULGANTE para el fin mencionado en la cláusula que antecede, comprometiéndose EL RECEPTOR a mantener la más estricta confidencialidad y secrecía, respecto de dicha información, advirtiendo de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus familiares, amigos o cualquier persona que, por su relación con EL RECEPTOR, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones del RECEPTOR para con EL DIVULGANTE.

**TERCERA.-**EL RECEPTOR se obliga a no reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente Acuerdo sin previa autorización escrita y expresa del DIVULGANTE.

**CUARTA.-**EL RECEPTOR se obliga a adoptar respecto de la información objeto de este Acuerdo las mismas medidas de seguridad que adoptaría normalmente respecto de la información confidencial de su persona, evitando su transmisión a terceros, pérdida, robo o sustracción.

**QUINTA.-**EL RECEPTOR se obliga a devolver cualquier documentación, antecedentes facilitados en cualquier tipo de soporte y, en su caso, las copias obtenidas de los mismos, que constituyan información amparada por el deber de confidencialidad objeto del presente Acuerdo en el supuesto de que cese la relación entre las partes por cualquier motivo al DIVULGANTE.

**SEXTA.-**El presente Acuerdo entrará en vigor en el momento de la firma del mismo por ambas partes, extendiéndose su vigencia hasta un plazo \_\_\_\_\_ después de finalizada la tramitación de la presente denuncia.

**POR EL RECEPTOR**

**POR EL DIVULGANTE**

LAS PRESENTES FIRMAS CORRESPONDEN AL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN EN \_\_\_\_ FOJAS ÚTILES, SUSCRITO EN LA CIUDAD DE MÉXICO A LOS \_\_\_\_ DÍAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ DE DOS MIL VEINTE.

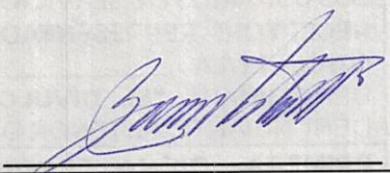
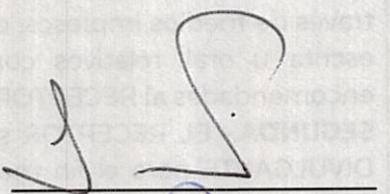
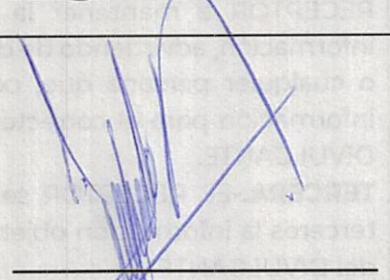
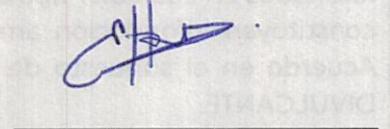
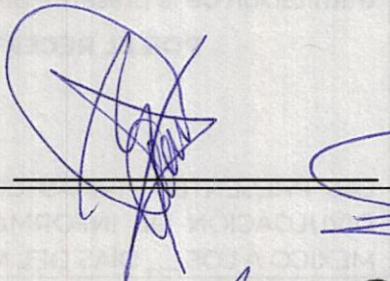




COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

**FIRMAS DE VALIDACIÓN**

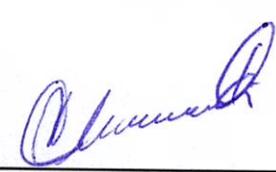
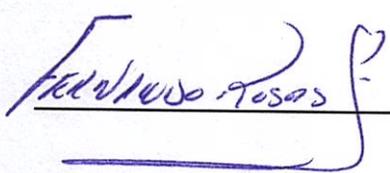
<p><b>PRESIDENTE</b></p> <p><b>PROPIETARIO</b> C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez Vicepresidente de Planeación y Administración</p>	
<p><b>MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL JERÁRQUICO VICEPRESIDENTE</b></p> <p><b>PROPIETARIO</b> Lic. Luis Fabre Pruneda Vicepresidente Técnico</p>	
<p><b>MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL JERÁRQUICO DIRECTOR GENERAL</b></p> <p><b>PROPIETARIO</b> Lic. Clarisa Guajardo Ruíz Directora General de Verificación y Sanciones</p>	
<p><b>MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL JERÁRQUICO DIRECTOR DE ÁREA</b></p> <p><b>PROPIETARIO</b> Lic. Elisa Herrejón Villarreal Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera</p>	
<p><b>MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL JERÁRQUICO SUBDIRECTOR DE ÁREA</b></p> <p><b>PROPIETARIO</b> Lic. José Alberto Rangel Lozano Subdirector de Desarrollo y Procesos</p>	





COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
26 de Junio de 2020

<p><b>MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL JERÁRQUICO JEFE DE DEPARTAMENTO</b></p> <p><b>PROPIETARIO</b> Ing. Neftalí Clemente Quiroz Jefe del Departamento de Desarrollo de Herramientas</p>	
<p><b>MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL OPERATIVO</b></p> <p><b>PROPIETARIO</b> Lic. Fernando Rosas Salgado Operativo</p>	
<p><b>MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL OPERATIVO</b></p> <p><b>SUPLENTE</b> Lic. Rolando Martínez Arteaga Operativo</p>	



COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL  
JEFRANDO JUEZ DE DEPARTAMENTO

*[Handwritten signature]*

PROPIETARIO  
Ing. Hecel Clemente Ochoa  
Toda del Departamento de Justicia de Guatemala

MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL  
OPERATIVO

*[Handwritten signature]*

PROPIETARIO  
Lic. Fernando Rojas Salgado  
Operativo

MIEMBRO TEMPORAL DEL NIVEL  
OPERATIVO

*[Handwritten signature]*

SUPLENTE  
Lic. Roberto Muñoz Vique  
Operativo

*[Large handwritten signature]*

*[Handwritten marks]*