

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

## **CÓDIGO de Conducta de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

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

#### **A las personas servidoras públicas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

Me es grato presentarles el Código de Conducta de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que es una guía para el fortalecimiento de una cultura institucional basada en los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, previstos en el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Por ello exhorto a todas y cada una de las personas servidoras públicas que trabajamos en esta Comisión Nacional a contribuir en la adopción de una nueva ética pública, con el compromiso y con la excelencia para recuperar la confianza de la sociedad en nosotros como autoridades, es decir como personas servidoras públicas que basan su actuación en la congruencia y con los principios, valores y reglas de integridad en el desempeño de nuestro empleo, cargo, comisión o función. En razón de lo anterior, el actuar de las personas servidoras públicas debe apegarse a una conducta regida por el principio y valor de austeridad republicana, administrando los recursos económicos de los que dispongamos con eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez, conforme lo establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Asimismo, como personas servidoras públicas en el ámbito de nuestra competencia tenemos la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; conforme a lo establecido en el párrafo tercero del artículo 1o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de este modo estamos comprometidos con la ética, la integridad, la prevención de conflictos de interés, y en contra de cualquier conducta discriminatoria, de hostigamiento y acoso sexual, así como de corrupción; de igual manera tenemos el deber de denunciar cualquier incumplimiento al código de ética y de conducta del que seamos conocedores, a fin de salvaguardar el estricto cumplimiento de estos instrumentos.

Por lo que reconozco y celebro la colaboración de las unidades administrativas que tuvieron a bien identificar riesgos éticos en sus respectivas labores dentro de esta Comisión para la conformación de dicho Código de Conducta.

Finalmente, cierto estoy, de que todas y todos estaremos a la altura de la encomienda del servicio público; que redundará en el fortalecimiento de la atención a la población, así como para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la CONDUSEF.

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

- a. INTRODUCCIÓN
- b. MARCO NORMATIVO
- c. OBJETIVO
- d. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBLIGATORIEDAD
- e. MISIÓN
- f. VISIÓN
- g. RIESGOS ÉTICOS
- h. GLOSARIO Y ACRÓNIMOS
- i. CARTA COMPROMISO

**CAPÍTULO II.- PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO, VALORES, COMPROMISOS Y REGLAS DE INTEGRIDAD**

- a. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO
- b. VALORES DEL SERVICIOS PÚBLICO
- c. COMPROMISOS DEL SERVICIO PUBLICO
- d. REGLAS DE INTEGRIDAD

**CAPÍTULO III.- CONDUCTAS A OBSERVAR POR PARTE DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA CONDUSEF****CAPÍTULO IV.- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN PARA MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO****CAPÍTULO V.- INTERPRETACIÓN, CONSULTA Y VIGILANCIA****CAPÍTULO VI.- DISPOSICIONES FINALES****ANEXO ÚNICO****CARTA COMPROMISO****Capítulo I.- DISPOSICIONES GENERALES.****a. INTRODUCCIÓN**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 109, fracción III, establece que la función pública debe apegarse a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia; con el propósito de que impere en las personas servidoras públicas, una conducta digna que fortalezca a las instituciones públicas y que responda a las necesidades de la sociedad.

Asimismo, los artículos 6 y 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas señalan que todos los entes públicos están obligados a crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto, y la actuación ética y responsable de cada persona servidora pública, por lo que deberán observar el Código de Conducta, en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o función en este Organismo.

Adicionalmente, la Ley Federal de Austeridad Republicana, en su artículo 3, fracción I, establece a la austeridad republicana como un valor fundamental y principio orientador del servicio público mexicano.

En este sentido, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) tiene la responsabilidad de delimitar las conductas bajo las cuales deberán conducirse las personas servidoras públicas de esta Institución, para el correcto desempeño del servicio público.

El lenguaje empleado en este documento no busca generar ninguna discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, y las referencias o alusiones a los sujetos, representan siempre a hombres y mujeres.

En relación al proceso utilizado para la integración del Código de Conducta, para la presente versión, se contó con la participación de las Direcciones Generales de la Vicepresidencia Técnica, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y Direcciones de Área de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, así como de las personas integrantes y asesoras del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses en la CONDUSEF. De igual manera, se debe apuntar que se emitió convocatoria abierta a las personas servidoras públicas de la Comisión Nacional para participar en la actualización del Código de Conducta, de la cual se tuvieron cuatro propuestas de adiciones y modificaciones, así como con la participación del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, a través de un diagnóstico sobre los principales riesgos de integridad.

**b. MARCO NORMATIVO**

- ✚ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✚ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- ✚ Ley Federal de Austeridad Republicana.
- ✚ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- ✚ Ley General de Responsabilidades Administrativas.

- ✚ Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- ✚ Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- ✚ Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.
- ✚ Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética.
- ✚ Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
- ✚ Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- ✚ Código de Ética de la Administración Pública Federal.
- ✚ Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.

c. OBJETIVO

El Código de Conducta de la CONDUSEF es el marco de actuación de las personas que laboren o presten algún servicio en la Comisión Nacional, a fin de proporcionar un servicio de excelencia y eficiencia, que contribuya a empoderar a las y los usuarios de servicios financieros, que permita cerrar la brecha de desigualdad entre éstos y las instituciones financieras, en estricto apego a los principios, valores y reglas de integridad encaminadas a proteger los intereses de los usuarios.

El presente instrumento expresa el compromiso de las personas servidoras públicas de la CONDUSEF en promover un ambiente libre de discriminación, acoso y hostigamiento sexual; apegado a las directrices establecidas en los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público, establecidos artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

d. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBLIGATORIEDAD

Lo establecido en el presente Código es de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas que desempeñan un empleo, cargo o comisión, función o que presten un servicio en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con independencia del régimen de contratación.

e. MISIÓN

Empoderar a los Usuarios de los servicios financieros, a través de la educación e inclusión financiera, potencializar los mecanismos de protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las Instituciones Financieras, generando condiciones de bienestar al usuario que permitan equidad sustantiva.

f. VISIÓN

Consolidarse como la institución pública que otorgue oportuna, eficaz, honesta y responsablemente asesoría, protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros; innovadora en la promoción y transformador de la educación financiera; que coadyuve a la inclusión y apunte la consolidación de la transparencia financiera, para transformar, equilibrar y orientar a subsanar las desigualdades para el bienestar de la población.

g. RIESGOS ÉTICOS

Para la identificación de los riesgos éticos, en términos de lo previsto en el artículo 20, fracción III del Código de Ética de la Administración Pública Federal y el numeral 4, fracción IV de los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética, el día 03 de marzo de 2023, en la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Ética, se presentaron los siguientes insumos institucionales:

- Las estadísticas de las denuncias más frecuentes recibidas en el OIC, durante el periodo del 2019 al 2022.
- Datos estadísticos de las denuncias presentadas al Comité de Ética de la CONDUSEF durante el periodo comprendido del 2019 al 2022.
- Resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.
- Resultados de las encuestas y/o informes estadísticos en materia de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual.

Así mismo, el OIC presentó como insumo el:

- Diagnóstico sobre los principales riesgos de integridad.

En ese sentido, derivado de los resultados de los Indicadores de Percepción sobre el cumplimiento del Principio o Valor en el 2022, en el que tuvo la calificación más baja y se encuentra entre los principios más vulnerados, el previsto en el artículo 5, fracción VI del Código de Ética de la Administración Pública Federal.

Derivado de lo anterior, el Comité de Ética identificó el siguiente riesgo ético:

Posible Riesgo Ético	Principio de posible vulneración	Valor de posible vulneración	Regla de integridad de posible vulneración
Personas servidoras públicas de la CONDUSEF obstruyen la presentación de denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a los derechos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuación, desempeño y cooperación con la integridad.</li> </ul>

#### h. GLOSARIO Y ACRÓNIMOS

Además de las referencias previstas en el Código de Ética de la Administración Pública Federal, para efectos del Código de Conducta de la CONDUSEF se entenderá por:

<b>Austeridad Republicana:</b>	Conducta republicana y política de Estado que los entes públicos están obligados a acatar de conformidad con su orden jurídico, para combatir la desigualdad social, la corrupción, la avaricia y el despilfarro de los bienes y recursos nacionales, administrando los recursos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.
<b>Carta compromiso:</b>	Documento que la persona servidora pública suscribe, donde manifiesta su compromiso de alinear el desempeño de su empleo, cargo o comisión o función a lo previsto en el Código de Conducta de la CONDUSEF.
<b>Código de Conducta:</b>	Código de Conducta de la CONDUSEF.
<b>Código de Ética:</b>	Código de Ética de la Administración Pública Federal.
<b>Comité de Ética/CE:</b>	Comité de Ética.
<b>Conciliación:</b>	Acuerdo para solucionar conflictos con la intervención de un tercero imparcial.
<b>Conflictos de interés:</b>	Posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de las personas servidoras públicas en razón de intereses personales, familiares o de negocios.
<b>CONDUSEF/Comisión Nacional:</b>	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
<b>Discriminación contra la mujer:</b>	Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.
<b>Igualdad sustantiva:</b>	Es el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.
<b>Institución Financiera</b>	En singular o plural, a las previstas en el artículo 2, fracción IV de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
<b>Lenguaje ciudadano:</b>	Comunicar a los usuarios lo que necesitan saber en una forma clara, directa y sencilla, y con las palabras apropiadas.
<b>OIC</b>	Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.
<b>Perspectiva de género:</b>	Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

**Reglas de integridad** Las que incorporen las Dependencias y Entidades, en atención al artículo 19 del Código de Ética.

**Usuario:** En singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la institución financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

i. **CARTA COMPROMISO**

Todas las personas servidoras públicas que laboran o prestan sus servicios en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, suscribirán la carta compromiso contenida en el anexo único de este Código, en la que manifiestan su compromiso de alinear el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función a lo previsto en el Código de Conducta y la entregará impresa a la Dirección de Administración de Personal.

Cabe precisar que las cartas compromiso que las personas hayan suscrito con motivo de la emisión del Código de Conducta del 10 de julio de 2020, se mantendrán vigentes, de conformidad con lo que señala el Quinto transitorio del Código de Ética de la Administración Pública Federal y la Guía para la elaboración y actualización de los Códigos de Conducta en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

**Capítulo II.- PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO, VALORES, COMPROMISOS Y REGLAS DE INTEGRIDAD**

Todas las personas servidoras públicas que laboran o prestan sus servicios en la CONDUSEF deberán observar y sujetarse a los principios valores y reglas de integridad definidas en el Código de Ética de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de febrero de 2022.

a. **PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO**

Son de observancia obligatoria los siguientes principios constitucionales: respeto a los derechos humanos, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, eficacia y transparencia.

b. **VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO**

Son de observancia obligatoria los siguientes valores: respeto, cuidado del entorno cultural y ecológico, cooperación y liderazgo.

c. **COMPROMISOS DEL SERVICIOS PÚBLICO**

Son de observancia obligatoria los siguientes compromisos:

- Preservar la imagen institucional.
- Procuración de la imagen en medios como redes sociales sin menoscabo de los derechos de libertad de expresión.
- Emplear lenguaje incluyente y no sexista.
- Rechazar todo tipo de regalos, obsequios, compensaciones, prestaciones, dádivas, servicios o similares.
- Realizar ejercicios de reflexión ante dilemas éticos.
- Presentar, conforme a los plazos establecidos, las declaraciones de situación patrimonial, de intereses y fiscal.
- Informar a la persona superior jerárquica de los conflictos de intereses.
- Actuar con perspectiva de género.

d. **REGLAS DE INTEGRIDAD**

Son de observancia obligatoria las siguientes reglas de integridad:

- Actuación, desempeño y cooperación con la integridad
- Información pública
- Contrataciones públicas,

- Licencias, permisos, autorización y concesiones
- Programas gubernamentales
- Trámites y servicios
- Recursos humanos
- Administración de bienes muebles e inmuebles
- Procesos de evaluación
- Control interno
- Procedimiento administrativo

### **Capítulo III.- CONDUCTAS A OBSERVAR POR PARTE DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA CONDUSEF**

Además de los principios, valores, compromisos y reglas de integridad que se establecen en los Capítulos II, III y V del Código de Ética, las personas servidoras públicas de la CONDUSEF deberán observar y sujetarse a las siguientes conductas y valores:

#### **1. Conductas específicas de las personas servidoras públicas de la CONDUSEF.**

- i. Brindar a los usuarios de servicios financieros confianza y credibilidad en la capacidad profesional y técnica de las personas servidoras públicas de la Comisión Nacional.
- ii. Conducirse con empatía y sensibilidad frente al usuario, cuidando evitar la generación de falsas expectativas en la atención y resolución de su caso.
- iii. Actuar frente al usuario de manera informada y con profesionalismo, haciendo uso de un lenguaje ciudadano e incluyente y no sexista, que propicie una comunicación clara, directa y sencilla con el usuario.
- iv. Las personas servidoras públicas que llevan a cabo actividades de Conciliación deben evitar mostrar lazos de amistad con los representantes de las instituciones financieras frente a los usuarios, a fin de evitar una percepción de favoritismo, inequidad y parcialidad.
- v. Brindar un trato digno e igualitario entre los usuarios sin discriminación.
- vi. Abstenerse de proporcionar números telefónicos, correos electrónicos, o cualquier otro dato de contacto, que no sean institucionales, aun cuando medie solicitud de los usuarios de servicios financieros o de las Instituciones Financieras.
- vii. Priorizar, en la medida de lo posible, la atención de usuarios en condición de adultos mayores o con alguna discapacidad o bien alguna situación particular que requiera apoyo inmediato.
- viii. Brindar información oportuna a los usuarios, al alcance de las facultades de la CONDUSEF.
- ix. Abstenerse de recibir cualquier dádiva o gratificación de cualquier especie, por parte de los usuarios o representantes de instituciones financieras.
- x. Observar en todo momento un comportamiento digno y con respeto a los derechos humanos de todas las personas incluyendo a los Usuarios de Servicios Financieros y a los representantes de las Instituciones Financieras; y abstenerse de realizar conductas que impliquen acoso sexual, hostigamiento sexual, o cualquier otra forma de violencia, para generar ambientes laborales seguros.

Las 10 conductas específicas de las personas servidoras públicas de la CONDUSEF, se encuentran vinculadas con los siguientes principios, valores y reglas de integridad enunciados en el Código de Ética de la Administración Pública Federal, así como con las siguientes directrices previstas en el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas:

Principios: Respeto a los Derechos Humanos, Honradez, imparcialidad, eficiencia, Transparencia.

Valores: Cooperación, respeto, liderazgo.

Compromisos: Preservar la imagen institucional, Emplear lenguaje incluyente y no sexista, Rechazar todo tipo de regalos, obsequios, compensaciones, prestaciones, dádivas, servicios o similares, actuar con perspectiva de género.

Reglas de Integridad: Trámites y servicios, Actuación, desempeño y cooperación con la integridad.

Directrices: Fracciones: I, II, III, IV, V, VII, VIII, IX, y X del artículo 7, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

## **2. Conductas a observar en el desempeño de funciones.**

### **Generales:**

- i. Conocer y cumplir con las obligaciones contraídas por el empleo, cargo o comisión o función que se desempeñe en la Comisión Nacional, así como actuar con profesionalismo, ejerciendo de forma exhaustiva las atribuciones conferidas conforme al empleo, cargo o comisión o función, en beneficio del adecuado servicio público encomendado.
- ii. Atender con eficacia, cortesía y amabilidad a los usuarios que con motivo del ejercicio de las funciones conferidas por el empleo, cargo, comisión o función que se desempeñe en la Comisión Nacional, se debe brindar atención.
- iii. Salvaguardar, promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos.
- iv. Integrar en el servicio público, la austeridad republicana como valor fundamental y principio orientador.
- v. Conocer, observar y respetar la normatividad interna que rige a la Comisión Nacional.
- vi. Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público que se tiene encomendado con motivo del empleo, cargo o comisión o función.
- vii. Denunciar cualquier acto de corrupción que altere u ocasione algún daño en el desempeño de las funciones que tenemos como personas servidoras públicas. Así como fortalecer la cultura de denuncia responsable hacia los usuarios.
- viii. Usar racionalmente los recursos materiales, humanos y financieros, para el cumplimiento y desempeño de sus funciones, conforme a la austeridad republicana.
- ix. Custodiar y cuidar la documentación e información física y electrónica, así como los bienes muebles y recursos informáticos bajo su resguardo y uso.
- x. Fomentar un ambiente laboral cordial y de respeto, así como de solidaridad y ayuda mutua con los compañeros de trabajo, en las actividades cotidianas.
- xi. Coadyuvar en el uso racional del agua, luz y papel.
- xii. Utilizar los vehículos oficiales para situaciones estrictamente laborales.
- xiii. Conducirse con respeto hacia las personas con quien se tenga relación con motivo del empleo, cargo o comisión o función evitando realizar conductas con connotación lasciva, ejercicio abusivo de poder, expresiones verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad.
- xiv. Asistir a capacitación de acuerdo a las funciones que desempeñen en esta Comisión Nacional, para brindar un servicio profesional, eficiente y con calidez, en el ámbito de las respectivas funciones de cada persona servidora pública.
- xv. Mantener una relación profesional en un ambiente de respeto mutuo, libre de discriminación.
- xvi. Guardar estricta confidencialidad de la información a la que se tenga acceso, con motivo del desempeño de sus funciones.
- xvii. Abstenerse de conceder preferencias o privilegios entre las personas servidoras públicas de la Comisión.
- xviii. Abstenerse de aceptar dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas directas o indirectas.
- xix. Abstenerse de retrasar las tareas asignadas.

- xx. Hacer del conocimiento del superior jerárquico cuando se presente una situación que puede originar un conflicto de interés, que impida el ejercicio del empleo, cargo o comisión o función que se encomiende.
- xxi. Declarar conforme a las disposiciones aplicables los posibles conflictos de interés, que pudieran presentarse con motivo de la substanciación de procedimientos de contrataciones públicas.
- xxii. Aplicar en todo momento el principio de equidad de la competencia que debe prevalecer entre los participantes dentro de los procedimientos de contratación.
- xxiii. Abstenerse de favorecer a los licitantes, teniendo por satisfechos los requisitos o reglas previstos en las invitaciones o convocatorias cuando no lo están; simulando el cumplimiento de éstos o coadyuvando a su cumplimiento extemporáneo.
- xxiv. Abstenerse de influir en las decisiones de otras personas servidoras públicas para que se beneficie a un participante en los procedimientos de contratación.
- xxv. Abstenerse de dar trato inequitativo o preferencial a cualquier persona u organización en la gestión que se realice para los procedimientos de contratación pública.
- xxvi. Abstenerse de obstruir la presentación de denuncias a las personas servidoras públicas, bajo amenazas o presiones, ante cualquier instancia facultada para atenderlas.
- xxvii. Mantener libre de humo de tabaco, los espacios de trabajo y sus alrededores.
- xxviii. Abstenerse de escuchar música a muy alto volumen en su puesto de trabajo para no generar distracción en las labores asignadas, así como hacerlo del conocimiento del superior jerárquico para no generar conflicto entre los servidores públicos.
- xxix. Respetar y atender las disposiciones que, en su caso, se emitan en materia de veda electoral.
- xxx. Procurar el uso racional de todos los recursos humanos, materiales y tecnológicos que se emplean para el desarrollo de sus actividades.

Las 30 conductas generales a observar en el desempeño de funciones, se encuentran vinculadas con los siguientes principios, valores y reglas de integridad enunciados en el Código de Ética de la Administración Pública Federal, así como con las siguientes directrices previstas en el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas:

Principios: Respeto a los derechos humanos, legalidad, eficiencia, eficacia, honradez y transparencia.

Valores: Cooperación, liderazgo, cuidado del entorno cultural y ecológico, respeto.

Compromisos: Preservar la imagen institucional, Emplear lenguaje incluyente y no sexista, Rechazar todo tipo de regalos, obsequios, compensaciones, prestaciones, dádivas, servicios o similares, actuar con perspectiva de género.

Reglas de Integridad: Actuación, desempeño y cooperación con la integridad, administración de bienes muebles e inmuebles, trámites y servicios, recursos humanos, información pública.

Directrices: Fracciones: I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y XII del artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**Particulares:**

- i. Los Titulares de las Unidades Administrativas propiciarán que las plazas vacantes que se encuentren a su cargo sean ocupadas bajo criterios de atención a los perfiles de puesto establecidos, experiencia, escolaridad o especialización requerida para la ocupación de los encargos respectivos.
- ii. Las personas servidoras públicas que participen en contrataciones públicas, deberán observar en todo momento el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas y deberán conducirse en todo momento con transparencia, imparcialidad y legalidad.

- iii. Los Titulares de las Unidades Administrativas evitarán intervenir de manera directa en los procesos de reclutamiento, selección y contratación de las personas servidoras públicas de sus áreas de adscripción, buscando un beneficio personal, familiar, o hacia un tercero.
- iv. Las personas servidoras públicas que integran la Dirección de Administración de Personal de la CONDUSEF, en el ámbito de su competencia deberán mantener en todo momento una atención cordial, tolerante, eficiente y sin distinción alguna.
- v. Las personas servidoras públicas que tengan personas a su cargo se abstendrán de utilizar el tiempo de dichas personas en tareas distintas a las comprometidas en la Comisión Nacional.
- vi. Las personas servidoras publicas deberán cumplir con las medidas preventivas para la mitigación y control de los riesgos para la salud que sean establecidas en los centros de trabajo de conformidad a lo establecido por la Secretaría de Salud y el Consejo de Salubridad General.
- vii. Las personas servidoras publicas deberán cumplir con las medidas básicas de higiene establecidas por la Secretaría de Salud y el Consejo de Salubridad General.
- viii. Las personas servidoras publicas deberán Informar con veracidad de cualquier condición de salud contagiosa y que pueda afectar al entorno laboral.
- ix. Las personas servidoras públicas de manera invariable, si durante el cumplimiento de su empleo, encargo o comisión o función, existe una posible actuación de conflicto de interés informarán tal situación al jefe inmediato o al órgano que determine las disposiciones aplicables.
- x. Las personas servidoras públicas que participan en áreas de atención al público deberán mantener visible y disponible un espacio en el que la ciudadanía cuente a su disposición con Formato para la presentación de denuncias.
- xi. Presentar las declaraciones de situación patrimonial, de intereses y fiscal, dentro de los plazos establecidos.

Las 11 conductas particulares a observar en el desempeño de funciones, se encuentran vinculadas con los siguientes principios, valores y reglas de integridad enunciados en el Código de Ética de la Administración Pública Federal, así como con las siguientes directrices previstas en el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas:

Principios: Respeto a los derechos humanos, honradez, imparcialidad, eficiencia, eficacia.

Valores: Liderazgo, respeto.

Compromisos: Preservar la imagen institucional, Emplear lenguaje incluyente y no sexista, Rechazar todo tipo de regalos, obsequios, compensaciones, prestaciones, dádivas, servicios o similares, presentar, conforme a los plazos establecidos, las declaraciones de situación patrimonial, de intereses y fiscal, actuar con perspectiva de género.

Reglas de Integridad: Recursos humanos

Directrices: Fracciones: I, II, IV y XII del artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

### **3. Valores a observar en el desempeño de funciones.**

#### **• Valor: PROACTIVIDAD**

Las personas servidoras públicas de la CONDUSEF deberán mantener una intervención activa en el ámbito de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales.

Este nuevo valor está vinculado al cumplimiento de:

El principio de Eficiencia, en virtud de que buscará alcanzar las metas institucionales.

El valor Cooperación, en razón de que las personas servidoras públicas colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para el desarrollo de sus actividades y así alcanzar los objetivos comunes que tengan establecidos en el Programa Institucional de la CONDUSEF.

- **Valor: CONFIDENCIALIDAD**

Las personas servidoras públicas de la CONDUSEF deberán guardar sigilo respecto de la información que conozcan con motivo de las funciones que desempeñan, y cuya divulgación pueda afectar a terceras personas o a la Comisión Nacional.

En el ejercicio del presente valor, las personas servidoras públicas deberán:

- i. Resguardar los documentos e información, evitar su alteración, difusión, sustracción, destrucción, ocultamiento o el uso indebido. Al finalizar el ejercicio de su cargo, deberá hacer la entrega formal de los mismos;
- ii. Proteger los datos personales, y
- iii. Evitar lesionar la privacidad al utilizar y difundir datos personales con fines distintos a los que originalmente fueron recabados, sin el consentimiento de la persona titular de los mismos.

#### **Capítulo IV.- Mecanismos de participación para modificación del Código**

Para la modificación del Código de Conducta de la CONDUSEF, se podrán considerar las siguientes opciones, mismas que se exponen de manera enunciativa más no limitativa:

- a) Todas las personas servidoras públicas adscritas a la CONDUSEF, podrán emitir las sugerencias, observaciones y/o conductas a incluirse en el Código de Conducta, que contribuyan a promover y fortalecer una cultura institucional basada en la transparencia, el combate a la corrupción y la igualdad entre mujeres y hombres.
- b) Las sugerencias, observaciones y/o conductas propuestas, se pueden realizar por escrito, mediante correo electrónico, a través de entrevista presencial o telefónica; o por cualquier otro medio del que se disponga. Para ello, es necesario incluir cuando menos el nombre de la persona servidora pública, área de adscripción y una breve descripción de su aportación.
- c) De manera trimestral se informará a todas las personas servidoras públicas de la CONDUSEF, los medios a través de los cuales pueden hacer llegar sus sugerencias, observaciones y/o conductas propuestas, precisando el correo electrónico, los números telefónicos y/o la localización de las oficinas que estén habilitadas para ello.
- d) Las sugerencias, observaciones y/o conductas podrán realizarse directamente por las personas interesadas al Comité a través de la persona titular de la Secretaría Ejecutiva.  
Cuando se trate de aportaciones que sean emitidas verbalmente, la persona titular de la Secretaría Ejecutiva, deberá asentarlas por escrito e incluir, cuando menos, los requisitos señalados en el inciso b).
- e) Las sugerencias, observaciones y/o conductas podrán realizarse también a través de los miembros y asesores del Comité; quienes, de forma invariable, deberán enviarla a la persona titular de la Secretaría Ejecutiva.  
Cuando se trate de aportaciones que sean emitidas verbalmente, el integrante y/o persona asesora deberá asentarlas por escrito e incluir, cuando menos, los requisitos señalados en el inciso b).
- f) El buzón de Sugerencias y Quejas de la CONDUSEF, mismo que se encuentra de manera permanente en el microsítio de la Entidad. Los comentarios realizados por este medio, serán recibidos por la Secretaría Ejecutiva del Comité.
- g) Si de las quejas y denuncias; o de los procesos que se atienden en el ámbito de sus facultades del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, se desprenden aspectos que pudieran reflejarse en las conductas del Código de Conducta, éstas se harán llegar a la persona titular de la Secretaría Ejecutiva, sin que se requiera necesariamente de los requisitos señalados en el inciso b).

La persona titular de la Secretaría Ejecutiva deberá integrar de manera permanente en el Orden del Día de las sesiones ordinarias del Comité, un punto en el que se informe sobre las sugerencias, observaciones y/o conductas a incluirse en el Código de Conducta y, en su caso, integrar la propuesta de modificación correspondiente, a fin de someterla a consideración y en su caso, aprobación del órgano colegiado.

En caso de modificación al Código de Conducta, el Comité por conducto de la persona titular de la Secretaría Ejecutiva, deberá realizar la difusión del mismo, a más tardar dentro de los diez días hábiles posteriores a su aprobación.

La Secretaría Ejecutiva será la encargada de resguardar las evidencias que deriven de la ejecución del procedimiento de elaboración y actualización.

#### **Capítulo V.- INTERPRETACIÓN, CONSULTA Y VIGILANCIA**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 21 del Código de Ética de la Administración Pública Federal, el Comité de Ética y el Órgano Interno de Control, son las instancias encargadas de la implementación del Código de Ética de la Administración Pública Federal y de este Código de Conducta, con la finalidad de garantizar su observancia por parte de las personas servidoras públicas de la CONDUSEF.

La instancia facultada para la interpretación del presente Código será el Comité de Ética, así como para la asesoría, orientación institucional y capacitación en materia de ética y conflictos de intereses.

En caso de consulta y/o asesoría, la instancia de recepción lo será la persona titular de la Presidencia del Comité de Ética de la CONDUSEF.

La Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética integrará los proyectos para la atención de las consultas y/o asesorías y los someterá a consideración del Comité de Ética.

Las consultas en materia de conflicto de intereses, podrán presentarse ante el Comité de Ética, el cual lo remitirá a la Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal (UCMAPF) en términos de los numerales 91 a 94 de los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética.

Los datos de contacto de la persona titular del Comité de Ética, para la presentación de denuncias por probables incumplimientos al presente documento, así como para la realización de consultas son:

Correo electrónico:	comite_de_etica@condusef.gob.mx
Por escrito:	Oficina de la Presidencia del Comité de Ética <i>Insurgentes Sur No. 762, piso 6, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100.</i>

Los datos de contacto del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF para la presentación de denuncias por probables faltas administrativas, así como para la realización de consultas son:

Ubicación física:	Oficinas del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF: <i>Insurgentes Sur No. 762, piso 9, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100.</i>
Correo electrónico:	oicquejasydenuncias@condusef.gob.mx

La vigilancia del presente Código de Conducta la llevarán a cabo las personas integrantes del Comité de Ética.

#### **Capítulo VI. - DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.** El presente Código de Conducta entrará en vigor a partir de su emisión por parte del Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**SEGUNDA.** A la entrada en vigor del presente Código de Conducta queda sin efectos el Código de Conducta ratificado por la CONDUSEF el 28 de junio de 2022.

**TERCERA.** Las personas servidoras públicas en activo que se encuentren pendientes de suscribir la Carta Compromiso, deberán suscribir la contenida en el anexo único de este Código y entregarla a la Dirección de Administración de Personal dentro de los 15 días hábiles posteriores a la comunicación que realice la citada Dirección.

En la Ciudad de México, a 21 de noviembre de 2023.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.**- Rúbrica.

**ANEXO ÚNICO**

Ciudad de México, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

**Carta Compromiso**

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y 20, fracción VI, del Código de Ética de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de febrero de 2022 , así como en lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 23 de la Ley Federal de Austeridad Republicana y los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal, protesto voluntariamente que conozco y comprendo el contenido del Código de Ética de la Administración Pública Federal, y el Código de Conducta de la CONDUSEF, por lo que me comprometo a cumplirlos y a observar un comportamiento en estricto apego a sus disposiciones, además de:

1. Manifestar, de manera oportuna, mis preocupaciones o dilemas éticos ante el Comité.
2. Identificar situaciones éticas o de conflictos de intereses en las que requiera apoyo o capacitación.
3. No tomar represalias contra nadie por manifestar sus preocupaciones por posibles vulneraciones a este Código.
4. Cooperar de manera total y transparente en las investigaciones que realice el Comité o el OIC, por posibles vulneraciones al Código.
5. Evitar cualquier conducta que pueda implicar una conducta antiética o dañar la imagen de la CONDUSEF.
6. Observar un servicio público apegado al valor de austeridad republicana.
7. Denunciar con libertad y sin que medie presión y/o amenaza alguna, cualquier conducta contraria al Código de Ética de la Administración Pública Federal y al Código de Conducta de la CONDUSEF.

Por lo anterior, suscribo esta carta.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_

Fecha y Firma: \_\_\_\_\_

**(R.- 546103)**