



PREVENCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Unidad Especializada en Ética y Prevención
de Conflictos de Interés

Julio, 2016

I. Introducción

II. Definición de conflicto de interés

II.1 Derecho mexicano

II. 2 OCDE

III. Tipos de Conflicto de interés según OCDE

IV. Obligaciones de los servidores públicos federales en materia de conflicto de interés

V. Métodos para prevenir e identificar conflictos de interés

V.1 Definiciones y obligaciones

V.2 Zonas de riesgo

V. 3 Grados de parentesco

V.4 Cuestionarios y formularios

V.5 Declaraciones

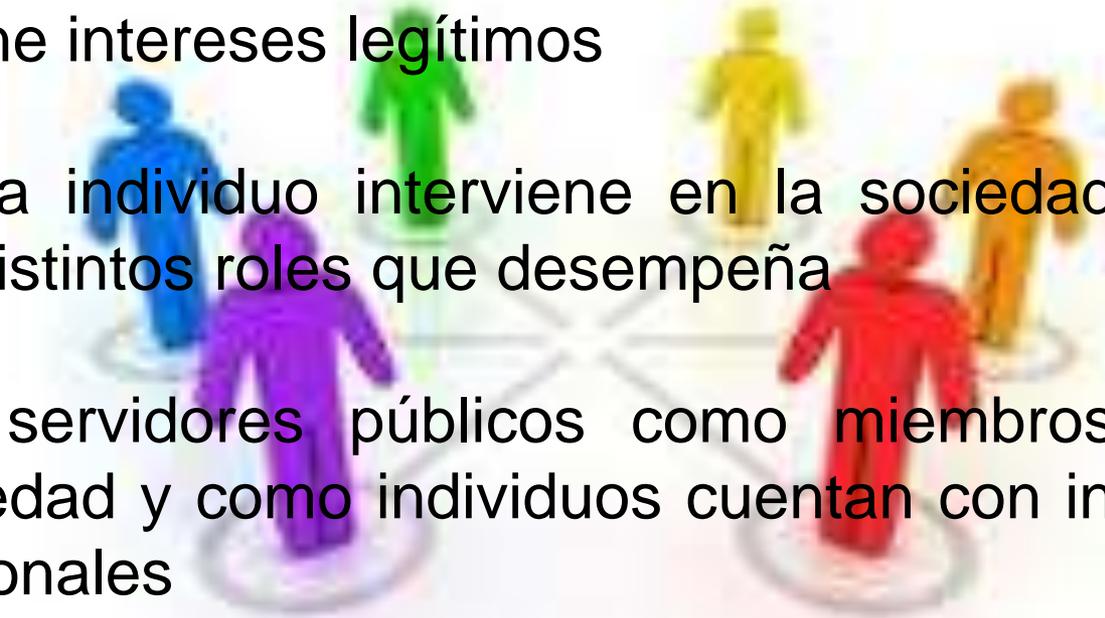
VI. Medidas que se deben tomar ante una situación que puede constituir un conflicto de interés



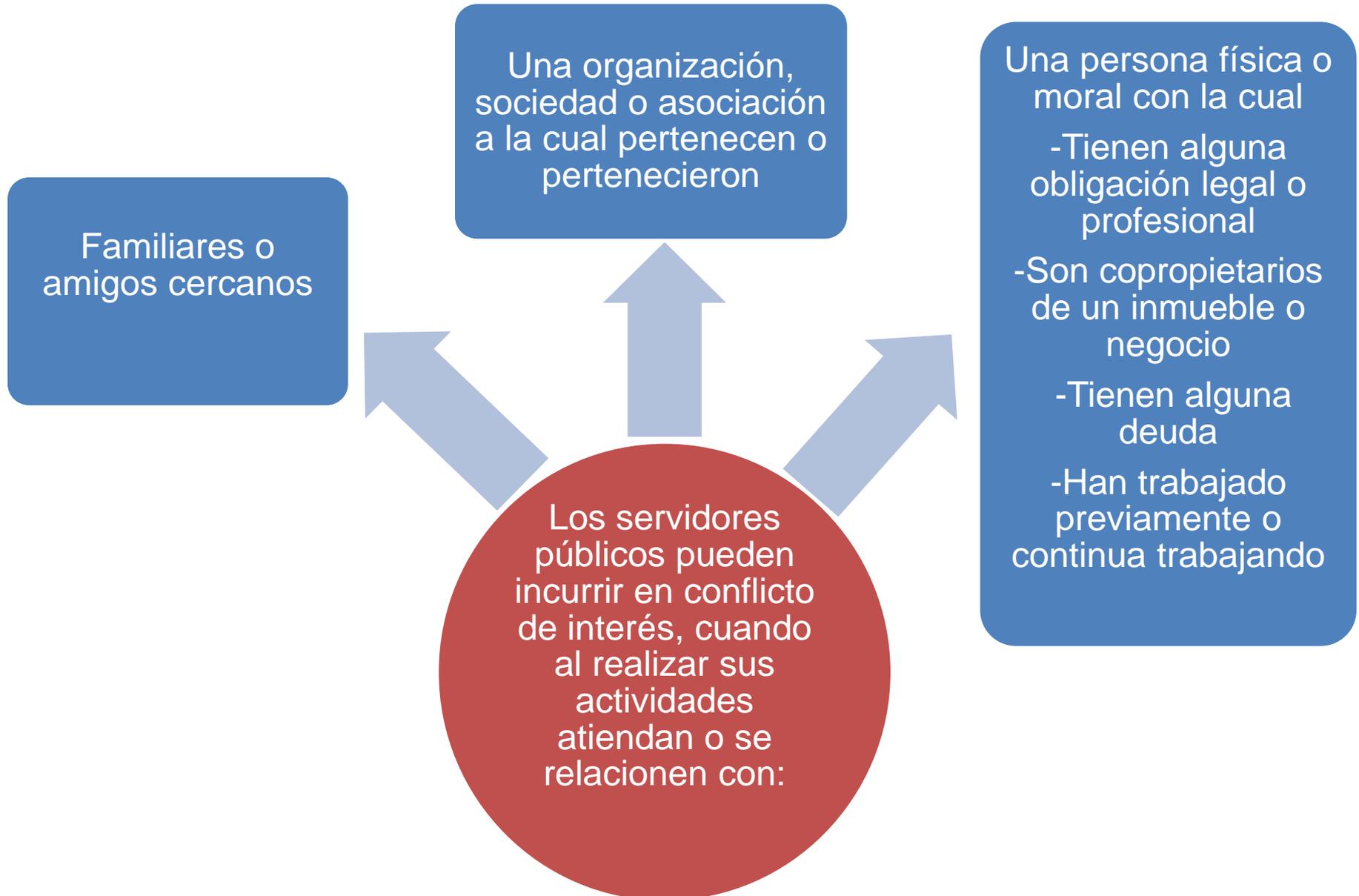
I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

- La sociedad se compone de diferentes grupos, organizaciones y ciudadanos, y cada uno defiende y tiene intereses legítimos
- Cada individuo interviene en la sociedad desde los distintos roles que desempeña
- Los servidores públicos como miembros de la sociedad y como individuos cuentan con intereses personales
- Un conflicto ocurre cuando los intereses de un servidor público chocan o interfieren con los intereses y objetivos de la institución pública y afectan indebidamente su trabajo y responsabilidades



I. INTRODUCCIÓN (CONTINUACIÓN)





II. DEFINICIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

II.1 DEFINICIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS EN EL DERECHO MEXICANO

NORMATIVIDAD	DEFINICIÓN
Art. 8, fr. XII Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	Habrá intereses en conflicto cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño imparcial de su empleo, cargo o comisión
<i>Numeral tercero, inciso f) del “Acuerdo 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” (DOF 20-agosto-2015)”</i>	La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño <u>independiente</u> e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o <u>funciones</u>

II.1 DEFINICIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS EN EL DERECHO MEXICANO (CONTINUACIÓN)

El 6 de julio de 2016 el Congreso turnó al Ejecutivo Federal el proyecto de decreto por el que se expide la Ley General de Responsabilidades Administrativas



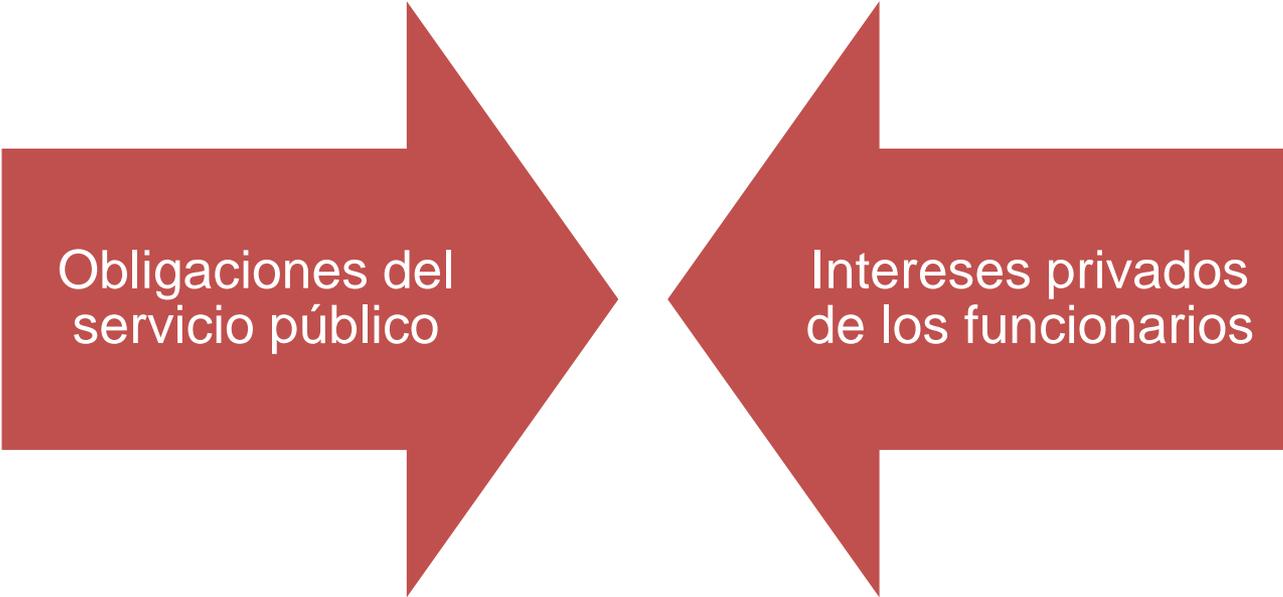
LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 3. Para efectos de esta Ley se entenderá por:

VI. Conflicto de Interés: La posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de los Servidores Públicos en razón de intereses personales, familiares o de negocios

II.2 DEFINICIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS (OCDE)

Aquella situación que confronta las obligaciones derivadas del servicio público con intereses privados de los funcionarios que pueden influir indebidamente en la ejecución de sus atribuciones y responsabilidades



Obligaciones del
servicio público

Intereses privados
de los funcionarios



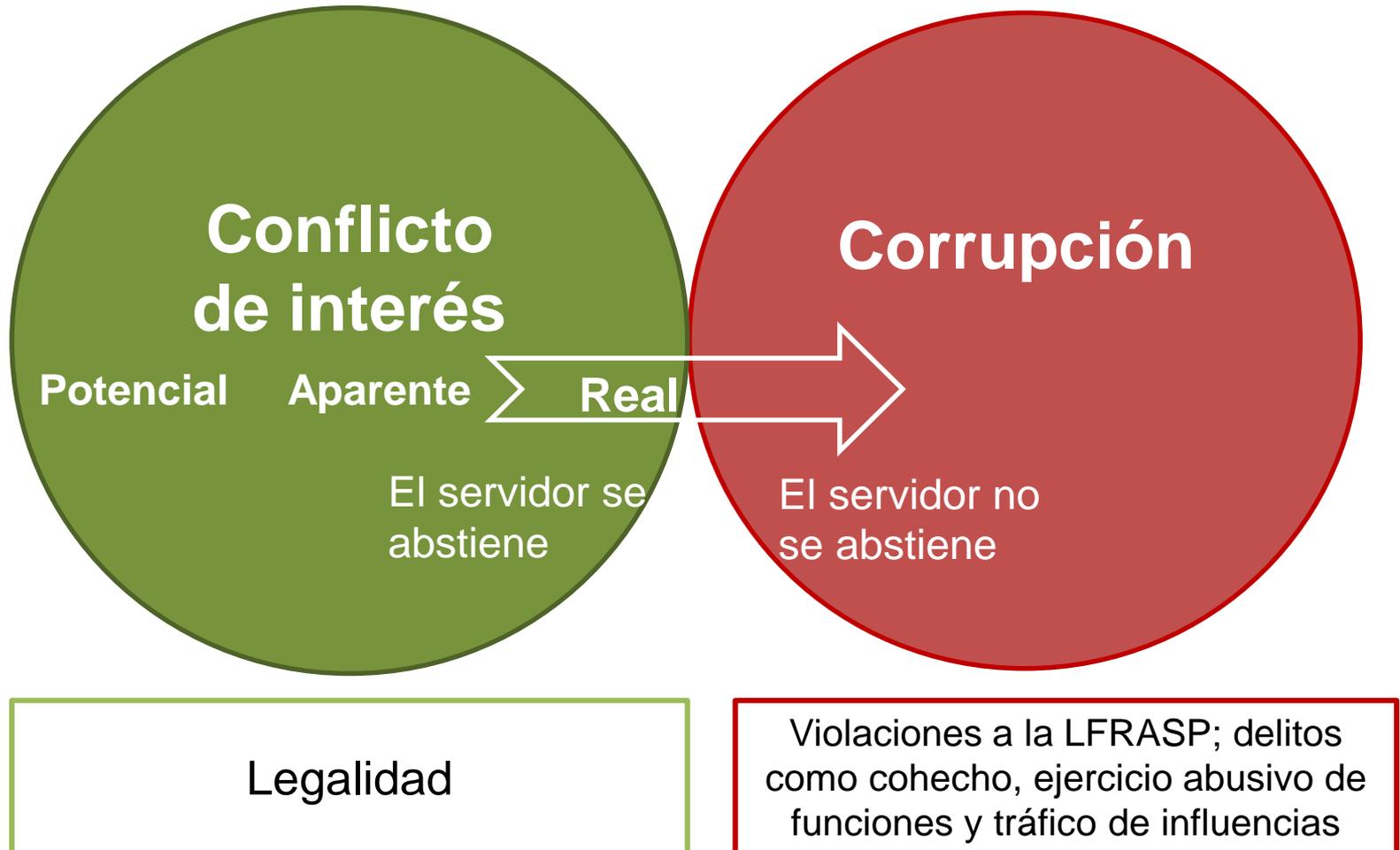
III. TIPOS DE CONFLICTO DE INTERÉS

III. TIPOS DE CONFLICTO DE INTERÉS SEGÚN OCDE

TIPO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
1) Real	Se actualiza la situación que confronta las obligaciones derivadas del servicio público con intereses privados de los funcionarios que pueden influir indebidamente en la ejecución de sus atribuciones y responsabilidades	El Director General de una unidad administrativa es miembro del comité de selección de la dependencia donde trabaja, y acaba de enterarse que su sobrina está concursando una plaza para la misma Secretaría
2) Aparente	Existe la apariencia de que los intereses privados de un funcionario público pueden influir indebidamente en el desempeño de sus obligaciones, aunque realmente no sea el caso puede generar sospechas que dañan la imagen del servidor público	El hijo del titular del área de adquisiciones en una secretaría ubicada en el interior de la República, es compañero de clases del hijo de un empresario que recientemente ganó una licitación pública en la misma dependencia. Tanto el funcionario como el licitante desconocen esta situación hasta que un periódico local lo publica como un supuesto caso de corrupción
3) Potencial	Surge cuando un funcionario público tiene intereses privados susceptibles de provocar que en el futuro éste incurra en un conflicto de interés real	Una persona trabaja en una institución pública como supervisor de las condiciones sanitarias de restaurantes. Su hermana acaba de casarse con el propietario de un restaurante.

III. TIPOS DE CONFLICTO DE INTERÉS SEGÚN OCDE (CONTINUACIÓN)

El conflicto de interés no implica necesariamente una falta administrativa o delito, a menos que el servidor público que se encuentre en esta situación no se abstenga de intervenir en el asunto





IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS

IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS

- **Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (publicada en 2002).**- Artículos 8 fracciones XI, XII, XIV, XXII y XXIII y 9
- **Ley Federal de Procedimiento Administrativo (publicada en 1994).**- Artículos 21, 22 y 24
- **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (publicada en 2000).**- Artículo 50
- **Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (publicada en 2000).**- Artículo 51
- **Ley de Asociaciones Público Privadas (publicada en 2012).**- Artículo 42
- **Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**- Artículo 19, último párrafo

IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

- **Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.- Artículo 26, último párrafo**
- ***“Acuerdo 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”***, publicado el 20 de agosto de 2015 en el Diario Oficial de la Federación. Numeral quinto, inciso 1, subinciso m)

IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

FUNDAMENTO	OBLIGACIÓN
1) Art. 8, fr. XI Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	<p>Excusarse de intervenir, por motivo de su encargo, en cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que:</p> <ul style="list-style-type: none">• tenga <u>interés personal, familiar o de negocios</u>,• incluyendo aquéllos de los que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o <u>parientes consanguíneos o por afinidad hasta el cuarto grado</u>, o parientes civiles,• o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen o hayan formado parte. <p>El servidor público deberá informar por escrito al jefe inmediato sobre la atención, trámite o resolución de los asuntos a que hace referencia el párrafo anterior y que sean de su conocimiento, y observar sus instrucciones por escrito sobre su atención, tramitación y resolución, cuando el servidor público no pueda abstenerse de intervenir en ellos</p>



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

Ejemplo
Art. 8,
fr. XI
LFRASP

Un funcionario participa en el comité que dictaminará a qué productores ganaderos se les otorgará un apoyo económico para la compra de crías, alimento y construcción de canales de riego. Al analizar la documentación, el funcionario se entera que su tío está solicitando el apoyo



Opción A.- El funcionario se apega a la ley y se excusa de intervenir en el comité dictaminador

Opción B.- El funcionario no informa la situación a su superior jerárquico y participa en el comité dictaminador. Aunque su tío no resulte beneficiado por el subsidio, el funcionario incurre en responsabilidad administrativa

IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

FUNDAMENTO	OBLIGACIÓN
<p>2) Art. 8, fr. XII Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos</p>	<p>Abstenerse, durante el ejercicio de sus funciones, de:</p> <ul style="list-style-type: none">• solicitar, aceptar o recibir, por sí o por interpósita persona, dinero, bienes muebles o inmuebles mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que tenga en el mercado ordinario, donaciones, servicios, empleos, cargos o comisiones para sí, o para las personas a que se refiere la fracción XI de este artículo,• que procedan de cualquier persona física o moral cuyas actividades profesionales, comerciales o industriales se encuentren directamente vinculadas, reguladas o supervisadas por el servidor público de que se trate en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y que implique intereses en conflicto.• Esta prevención es aplicable hasta un año después de que se haya retirado del empleo, cargo o comisión



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

Ejemplo
Art. 8,
fr. XII
LFRASP

Un servidor público es responsable de otorgar permisos y autorizaciones en materia de autotransporte. La empresa líder del mercado de autotransporte le ofrece al servidor público venderle un Ferrari 2016 a un precio 90% inferior a su valor de mercado



Opción A.- El servidor público se apeg a la ley y rechaza la oferta

Opción B.- El servidor público compra el automóvil a nombre de su hijo, lo que le hace incurrir en responsabilidad administrativa

IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

FUNDAMENTO	OBLIGACIÓN
3) Art. 8, fr. XIV Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	Abstenerse de intervenir o participar indebidamente en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese, rescisión del contrato o sanción de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios en el caso, o pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para las personas a las que se refiere la fracción XI



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

Ejemplo
Art. 8,
fr. XIV
LFRASP

El Director General de una unidad administrativa contrata como subdirector a uno de los socios de su empresa



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

FUNDAMENTO	OBLIGACIÓN
4) Art. 8, fr. XXII Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	Abstenerse de aprovechar la posición que su empleo, cargo o comisión le confiere para inducir a que otro servidor público efectúe, retrase u omite realizar algún acto de su competencia, que le reporte cualquier beneficio, provecho o ventaja para sí o para alguna de las personas a que se refiere la fracción XI



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

Ejemplo
Art. 8,
fr. XXII
LFRASP

Una dependencia convoca una licitación para contratar el servicio de limpieza. El Director General de una unidad administrativa acude con el titular del área requirente y le recomienda que adjudique el contrato a una empresa en la cual es accionista su sobrino



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

FUNDAMENTO	OBLIGACIÓN
5) Art. 8, fr. XXIII Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	<p>Abstenerse de adquirir para sí o para las personas a que se refiere la fracción XI, bienes inmuebles que pudieren incrementar su valor o, en general, que mejoren sus condiciones, como resultado de la realización de obras o inversiones públicas o privadas, que haya autorizado o tenido conocimiento con motivo de su empleo, cargo o comisión.</p> <p>Esta restricción será aplicable hasta un año después de que el servidor público se haya retirado del empleo, cargo o comisión.</p>



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

Ejemplo
Art. 8,
fr. XXIII
LFRASP

Un subdirector de una Secretaría se entera con motivo de sus funciones de que el Gobierno Federal impulsará el desarrollo turístico de una playa. Aprovechando que los precios de los inmuebles siguen baratos, el servidor público compra terrenos a nombre de su madre en el futuro desarrollo turístico



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

FUNDAMENTO	OBLIGACIÓN
<p>6) Art. 9 Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos</p> <p>(Obligaciones post empleo)</p>	<p>El servidor público que deje de desempeñar su empleo, cargo o comisión deberá observar, <u>hasta un año después de haber concluido sus funciones</u>, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">a) En ningún caso aprovechará su influencia u obtendrá alguna ventaja derivada de la función que desempeñaba, para sí o para las personas a que se refiere la fracción XI del artículo anteriorb) No usar en provecho propio o de terceros, la información o documentación a la que haya tenido acceso en su empleo, cargo o comisión y que no sea del dominio público



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

Ejemplo
Art. 9
LFRASP

Un funcionario se desempeñó como Director General en una institución pública que regula y supervisa al sector salud. Al separarse de su cargo, abrió un despacho que se dedica a gestionar licencias y permisos sanitarios, los cuales agiliza aprovechando tanto sus contactos en dicha institución, como la información que conoció con motivo de su cargo



IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

FUNDAMENTO	OBLIGACIÓN
<p>7) Numeral quinto, inciso 1, subinciso m) del “Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética .., las Reglas de Integridad ... y los Lineamientos ..de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés” (DOF 20-agosto-2015)”</p>	<p>Establecer medidas preventivas al momento de ser informado por escrito como superior jerárquico, de una posible situación de conflicto de interés</p> 

IV. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

Ejemplo Numeral quinto, inciso 1, subinciso m) del “Acuerdo”

Un Subdirector trabaja en una unidad administrativa que otorga concesiones para la explotación de minas. Su primo es accionista mayoritario de una sociedad que acaba de solicitar una concesión para explotar una mina. Como este subdirector es asignado para resolver la solicitud, se excusa de intervenir e informa por escrito a su jefe dicha situación.



Opción A.- El superior jerárquico lee y manda archivar el escrito donde se informa el conflicto de interés y no toma medidas preventivas, con lo cual viola las Reglas de Integridad

Opción B.- Para evitar posteriores situaciones de conflicto de interés, el superior jerárquico hace una redistribución de funciones entre el personal a su cargo



V. MÉTODOS PARA PREVENIR E IDENTIFICAR CONFLICTOS DE INTERÉS

V. MÉTODOS PARA PREVENIR E IDENTIFICAR CONFLICTOS DE INTERÉS

MÉTODO	DESCRIPCIÓN
1. Definiciones y obligaciones	Difundir entre los servidores públicos el concepto de conflicto de interés y las obligaciones en la materia
2. Zonas de riesgo	Identificar áreas y labores de riesgo de posibles conflictos de interés en los procesos que realiza la dependencia o entidad
3. Grados de parentesco	Usar parámetros claros en materia de parentesco para determinar el grado de las relaciones que mantiene el servidor
4. Declaraciones	Declaraciones de posibles conflictos de interés
5. Cuestionarios y formularios	Preguntas a servidores públicos que laboran en zonas de riesgo

V. MÉTODOS PARA PREVENIR E IDENTIFICAR CONFLICTOS DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)



V. MÉTODOS PARA PREVENIR E IDENTIFICAR CONFLICTOS DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

GRADOS DE PARENTESTO

LFRASP señala que los servidores públicos deberán excusarse de intervenir en asuntos en los que pueda resultar un beneficio para parientes consanguíneos o por afinidad hasta el 4º grado

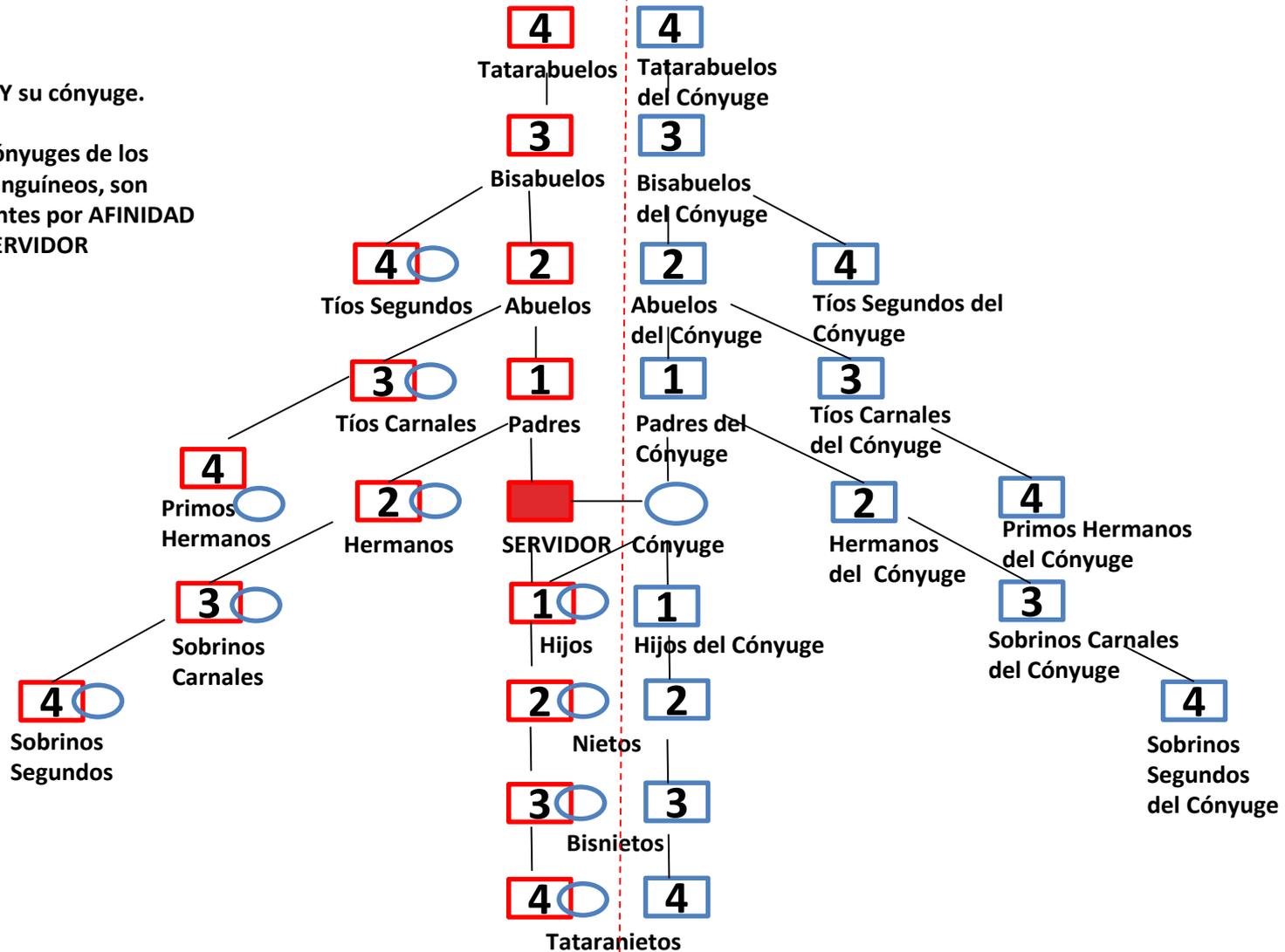
GRADO	POR CONSANGUINIDAD	POR AFINIDAD
1º	Padres e hijos	Suegros, nueras, yernos, hijastros o entenados
2º	Abuelos, nietos, y hermanos	Abuelos, nietos y hermanos del cónyuge
3º	Bisabuelos, bisnietos, tíos, carnales y sobrinos carnales	Bisabuelos, bisnietos, tíos, carnales y sobrinos carnales del cónyuge
4º	Tatarabuelos, tataranietos, tíos segundos, primos hermanos y sobrinos segundos	Tatarabuelos, tataranietos, tíos segundos, primos hermanos y sobrinos segundos del cónyuge

GRÁFICA ILUSTRATIVA DE GRADOS DE PARENTESCO

Por consanguinidad / Por afinidad

○ = Y su cónyuge.

Los cónyuges de los consanguíneos, son parientes por **AFINIDAD** del SERVIDOR



Gráfica elaborada con base en el “Acuerdo que tiene por objeto fijar los criterios para la correcta aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en lo relativo a la intervención o participación de cualquier servidor público en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese, rescisión de contrato o sanción de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios o que pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para sus parientes consanguíneos o por afinidad o civiles a que se refiere esa Ley” (DOF 22-diciembre-2006)

V. MÉTODOS PARA PREVENIR E IDENTIFICAR CONFLICTOS DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

MÉTODO DECLARACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS

A partir de mayo de 2015, los servidores públicos federales deben presentar la Declaración de Posibles Conflictos de Interés al iniciar o concluir un cargo y de manera anual. En ésta se informan conflictos de interés reales o potenciales que puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus funciones, derivados de los cargos que los servidores públicos desempeñen en sociedades, y de sus participaciones económicas o financieras.

Además de apoyar en la prevención y detección de conflictos de interés, es una herramienta útil para fomentar la transparencia y rendición de cuentas en el servicio público.



V. MÉTODOS PARA PREVENIR E IDENTIFICAR CONFLICTOS DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

MÉTODO CUESTIONARIOS Y FORMULARIOS

La OCDE recomienda que los superiores jerárquicos apliquen cuestionarios y formularios a servidores públicos en zonas de riesgo. Muchas veces las situaciones de conflicto no son obvias o están ocultas a simple vista, así que la respuesta a ciertas preguntas genéricas puede dar pistas de la existencia de dicha situación

PREGUNTAS RECOMENDADAS	LA RESPUESTA DEBE CONTENER ESTOS DETALLES
1. ¿Qué responsabilidades tiene el servidor público en cuestión?	(Cargo, responsabilidades, información que maneja, procesos de los que se encarga, personas a su cargo, etc.)
2. ¿El funcionario público tiene intereses privados/familiares/ de negocios relevantes relacionados con dichas responsabilidades en el campo de su trabajo?	(Algún tipo de interés personal, familiar, mercantil o de otra índole que pueda interferir con su trabajo)



VI. MEDIDAS QUE SE DEBEN TOMAR ANTE UNA SITUACIÓN QUE PUEDE CONSTITUIR UN CONFLICTO DE INTERÉS

VI. MEDIDAS QUE SE DEBEN TOMAR ANTE UNA SITUACIÓN QUE PUEDE CONSTITUIR UN CONFLICTO DE INTERÉS

El servidor público que se encuentra en una situación de conflicto de interés real debe proceder conforme a lo previsto en el artículo 8, fracción XI de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos

1) Excusarse de intervenir

2) Informar por escrito a su jefe inmediato

3) Seguir las instrucciones por escrito que reciba de su jefe sobre la atención, tramitación y resolución del asunto, cuando no pueda excusarse de intervenir

VI. MEDIDAS QUE SE DEBEN TOMAR ANTE UNA SITUACIÓN QUE PUEDE CONSTITUIR UN CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

¿Qué otras medidas puede tomar el servidor público que se encuentra en una situación de conflicto de interés?



VI. MEDIDAS QUE SE DEBEN TOMAR ANTE UNA SITUACIÓN QUE PUEDE CONSTITUIR UN CONFLICTO DE INTERÉS (CONTINUACIÓN)

¿Qué debe hacer el superior jerárquico si se entera que uno de los servidores públicos bajo su cargo se encuentra en una situación de conflicto de interés?

Conflicto Interés Potencial

Supervisar con mecanismos de monitoreo y auditoría constantes para detectar el momento en que el conflicto de interés, por algún cambio en la circunstancia o contexto del funcionario, se vuelva uno real

Conflicto Interés Aparente

- Dialogar con el empleado
- Aclaración o declaración pública para evitar malentendidos
- Mitigar las circunstancias que pueden conllevar al conflicto de interés real
- Evitar que el funcionario participe en el proceso
- Anular el procedimiento en riesgo de generar un conflicto de interés real

Conflicto Interés Real

- Analizar los hechos para aclarar la situación
- Excluir o separar a la persona en cuestión del procedimiento
- Cambiar el reparto de funciones y responsabilidades del personal
- Cancelar, en última instancia, el procedimiento
- Sugerir que se venda el negocio, acciones o propiedades



CONTACTO PARA ASESORÍAS Y CONSULTAS SOBRE CONFLICTO DE INTERÉS

Mtra. Blanca Vélez Gallegos

**Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés
Directora de Resolución de Asuntos en Materia de Ética, Integridad Pública y
Prevención de Conflictos de Interés**

Teléfono (55) 2000 3000
extensión 1050

Correo electrónico: bvelez@funcionpublica.gob.mx

Lic. Anaís Padilla Martínez

**Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés
Subdirectora de Resolución de Asuntos en Materia de Ética, Integridad Pública y
Prevención de Conflictos de Interés**

Teléfono (55) 2000 3000
extensión 1105

Correo electrónico: opadilla@funcionpublica.gob.mx



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN