



Carlos Flores

**FUNCIONARIO DE LA
UAU MORELOS DE LA CONDUSEF**

“Todos en algún momento
somos usuarios de
Servicios Financieros”

Carlos Flores Hernández es Contador Público, egresado de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM) y cuenta con más de 10 años de experiencia en la CONDUSEF, lugar en donde ha aprendido y tiene la filosofía de vida de tratar al usuario como él quisiera ser tratado, pues siempre ha dicho que “todos en algún momento somos usuarios de servicios financieros”.

Dentro de sus actividades personales de mayor bienestar se encuentra la lectura de actualización y noticias, así como la visita a pueblos mágicos y comunidades rurales hasta tratar de recorrer el mundo.

De acuerdo con lo que comenta Carlos: un alto porcentaje de las y los usuarios que acuden a solicitar algún tipo de atención a las oficinas de la CONDUSEF, llegan con la firme intención de presentar actas y demandas, es decir, desconocen el ámbito conciliatorio administrativo y acuden con malestar de no ser atendidos ante su banco, Afore, seguros, Sofomes.

Carlos señala que, como servidores públicos, debemos de ser empáticos con los ciudadanos y entender su problemática, por ello, el primer contacto es muy importante, ya que al dejar que el usuario exprese su problemática y realizar la orientación y asesoría al usuario de manera puntual.

Uno de sus grandes logros es cuando le tocó atender en Amacuzac Morelos, la afectación a más de 82 personas: en su mayoría eran campesinos y personas adultas mayores. Carlos relata que a través de la gestión electrónica se pudo devolver la cantidad de más de dos millones de pesos, que eran producto del salario, pensión, programas sociales, remesas que enviaban sus hijos y más dinero que formaba parte del sustento diario de estas 82 personas.

**¡CASO RESUELTO
A TU FAVOR!**

