



ANUARIO ESTADÍSTICO 2008

Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros





ANUARIO ESTADÍSTICO 2008





Condusef

Comisión Nacional
para la Protección y Defensa
de los Usuarios
de Servicios Financieros

Presidente
Luis Pazos de la Torre

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente Jurídico
Bernardo Horacio Castellanos Fernández

Vicepresidenta de Delegaciones
María Isabel Velasco Ramos

Vicepresidente de Planeación y Administración
Lauro López Sánchez Acevedo

Secretario de la H. Junta de Gobierno
Fernando Charleston Hernández

Participaron en la edición de este documento:

Director General de Análisis de Servicios y Productos Financieros: José María Aramburu Alonso
Director General de Promoción de la Cultura Financiera: José Carlos Borunda Zaragoza
Director de Información y Estadística: Héctor Carréon Aldana
Coordinación y Análisis Estadístico: Act. Jesús David Chávez Ugalde
Elaboración e investigación: Joel Sánchez Soriano, Rocio Alvear Solá, Act. Juan Limón Ariza y
Claudia Judith Hernández López
Información oficial de la Condusef, Sistema de Información Operativa (SIO)
Diseño y Formación: Arturo Vazquez Valdez
México, D.F., julio de 2009.



ÍNDICE







PRESENTACIÓN	9
I. ASESORÍAS TÉCNICO-JURÍDICAS	13
Recibidas por Sector y Delegación	16
Recibidas Sector Instituciones de Crédito	18
Recibidas Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	20
Recibidas Sector Bursátil	22
Recibidas Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	24
Entidades de Ahorro y Crédito Popular	26
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	28
Recibidas Sector Seguros (Principales Ramos)	30
Recibidas Sector Fianzas	32
Recibidas Sector SAR	34
Recibidas Afore (Principales Servicios)	36
Por Medios de Recepción	38
Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	40
Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros)	41
Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de las Afore)	42
II. CONTROVERSIAS	43
Controversias Recibidas	
Por Delegación y Proceso de Atención	45
Gestión Ordinaria por Sector y Delegación	46
Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito	48
Gestión Ordinaria de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	50
Gestión Ordinaria Sector Bursátil	52
Gestión Ordinaria Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	54
Gestión Ordinaria Entidades de Ahorro y Crédito Popular	56
Gestión Ordinaria Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	58
Gestión Ordinaria Sector Seguros (Principales Ramos)	60
Gestión Ordinaria Sector Fianzas	62
Gestión Ordinaria Sector SAR	64
Gestión Ordinaria Afore (Principales Servicios)	66
Gestión Electrónica Banca Múltiple	68
Conciliación por Sector y Delegación	70
Conciliación Institución de Crédito	72
Conciliación Banca Múltiple Principales Productos y Servicios	74
Conciliación Bursátil	76
Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	78
Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular	80
Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	82
Conciliación Seguros	84
Conciliación Fianzas	86
Conciliación SAR	88
Conciliación Afore	90
Gestión Ordinaria Causas principales de los Productos y/o Servicios Bancarios	92
Gestión Ordinaria Distribución de Causas Principales Ramos Seguros	93
Gestión Ordinaria Distribución de Causas Principales Servicios Afore	94
Conciliación Banca Múltiple	95
Conciliación Seguros	96
Conciliación Afore	97

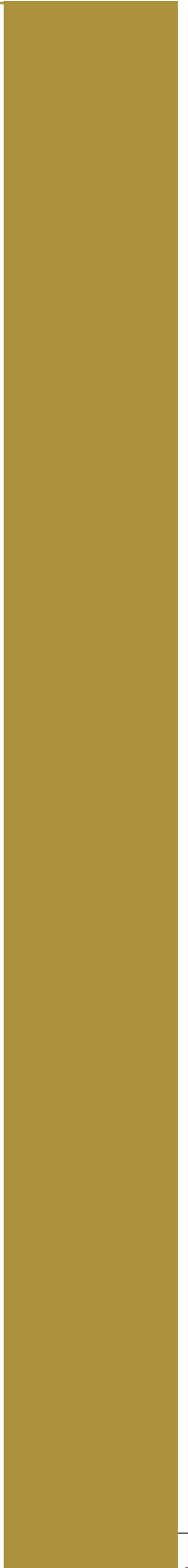


Controversias Concluidas

Gestión Ordinaria por Sector y Delegación	98
Gestión Ordinaria Institución de Crédito	100
Gestión Ordinaria Banca Múltiple Principales Productos y Servicios	102
Gestión Ordinaria Bursátil	104
Gestión Ordinaria Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	106
Gestión Ordinaria Entidades de Ahorro y Crédito Popular	108
Gestión Ordinaria Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	110
Gestión Ordinaria Seguros	112
Gestión Ordinaria Fianzas	114
Gestión Ordinaria SAR	116
Gestión Ordinaria Afore	118
Gestión Electrónica Instituciones de Banca Múltiple	120
Gestión Electrónica Banca Múltiple	122
Conciliación por Sector y Delegación	124
Conciliación Insitucones de Crédito	126
Conciliación Instituciones de Banca Múltiple	128
Conciliación Bursátil	130
Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	132
Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular	134
Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	136
Conciliación Seguros Principales Ramos	138
Conciliación Finanzas	140
Conciliación SAR	142
Conciliación Afore	144
III. ARBITRAJE	147
Recibidos por Sector y Delegación	149
Laudos Emitidos por Sector	150
Sentido de los Laudos por Sector	151
IV. SOLICITUDES DE DICTAMEN TÉCNICO	153
Recibidas por Sector	155
Dictámenes Técnicos Emitidos y Acuerdos Administrativos	156
V. DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	157
Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación	158
Resultado de las Solicitudes por Delegación	160
Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación	162
VI. ÍNDICES DE RECLAMACIONES	165
Instituciones de Banca Múltiple	167
Instituciones de Seguros	173
Afore	178
VII. APÉNDICES	181
Glosario	183
Relación de Instituciones Financieras Autorizadas	191



PRESENTACIÓN





La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), inició sus actividades el 19 de abril de 1999, teniendo como objetivo fundamental “procurar la equidad entre los usuarios y las instituciones financieras”.

Desde entonces realiza labores de asesoría, protección y defensa de los intereses de los usuarios, buscando en todo momento la sana interacción entre los agentes del sistema financiero, contando para este fin con 36 delegaciones, una en cada estado de la República, salvo en el Distrito Federal que cuenta con 4 y Chihuahua con 2.

Parte fundamental de sus atribuciones, es fomentar la educación financiera para mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos, y promover la competencia entre los intermediarios financieros.

En el entendido de que Educación Financiera significa, el conjunto de conocimientos necesarios para tener buenas finanzas personales; la Condusef se ha dado a la tarea de que los usuarios conozcan la importancia de estar informados sobre los atributos y características de los productos; sus derechos y obligaciones; las condiciones bajo las cuales contratan un producto o servicio y su mejor aprovechamiento.

Dentro de las acciones realizadas para este fin podemos mencionar: El desarrollo de calculadoras y simuladores; elaboración de cuadros comparativos sobre productos o servicios bancarios; encuestas, estadísticas, evaluaciones y registro de instituciones; información sobre el comportamiento del Costo Anual Total (CAT) e información de productos financieros a través de “El Calificador de información”. Además, en octubre de 2008 se llevó a cabo la 1ª Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), en la que participaron 19 instituciones del gobierno federal, 107 de gobiernos locales y 28 instituciones privadas y educativas, los temas tratados se basaron en una estructura secuencial para lograr finanzas personales sanas: Presupuesto Familiar, Ahorro, Inversión, Crédito y Seguros.

El ámbito financiero ha ido evolucionando, transformando su estructura y funcionalidad, por lo que la Condusef ha tenido que irse adecuando a las demandas de los usuarios en materia de información, particularmente la relacionada con las acciones de atención, y a partir de enero de 2008, se dio una nueva clasificación estadística, cambiando la denominación de Asistencias Técnico-Jurídicas a “Asesorías Técnico-Jurídicas” e incorporando el rubro de “Controversias”, el cual se subdivide según el proceso por el que se resuelve: Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y Conciliación:

- Asesorías Técnico-Jurídicas: son consultas de información general respecto de productos y servicios, que son resueltas sin la participación o ayuda de la institución financiera.

- Controversias: son inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario con respecto a una institución financiera, donde para su atención el asesor o conciliador realiza en conjunto con la institución financiera, las gestiones pertinentes para resolver los intereses de ambas partes.
 - Gestión Electrónica: Asuntos canalizados a las instituciones financieras vía electrónica para la resolución de los mismos.
 - Gestión Ordinaria: Solicitud por escrito a la institución financiera, fundamentalmente para que proporcione información necesaria que coadyuve a la resolución del asunto.
 - Conciliación: (anteriormente denominado Reclamaciones): Se presenta escrito formal de reclamación, con el cual da inicio el procedimiento conciliatorio.

En cumplimiento de sus funciones correctivas, la Condusef durante 2008, efectuó 636,779 acciones de atención, lo que significa poco más del 46% de incremento respecto de lo ocurrido en 2007. Lo anterior debido principalmente al 54% de aumento en las asesorías técnico-jurídicas.

Con relación al total de acciones de atención a usuarios, las asesorías técnico-jurídicas tuvieron una destacada participación con el 77%, seguida de las controversias con el 22%.

Comportamiento de las acciones de atención en Condusef al mes de diciembre de 2008

Acciones de Atención a Usuarios recibidas (sin considerar IVR)			
Se componen por:	2007	2008	% de variación
Asesoría Técnico Jurídica	316,512	487,224	54.1
Controversias	113,840	142,493	25.2
Gestión Ordinaria	73,386	61,890	-15.7
Gestión Electrónica	9,861	47,271	379.4
Conciliación	30,593	33,332	9.0
Dictámenes Técnicos	2,016	2,455	21.8
Defensorías Legales	3,531	4,606	30.4
Solicitudes	2,657	3,443	29.6
Defensorías (Juicios)	874	1,163	33.1
Arbitraje	4	1	-75.0
Total	435,543	636,779	46.2
Otros servicios brindados por la Condusef	18,457	96,204	421.2
REUS	18,411	81,148	340.8
CURP	46	15,056	32,630.4

La modificación en el proceso de atención vía IVR consistió en que las llamadas no entran de manera directa a dicho sistema de respuesta automática, siendo ahora un asesor quien determina la canalización de la llamada.

En este sentido, descontando lo recibido vía IVR, las acciones reflejan un incremento del 46% con respecto a 2007.



En lo que concierne a la solución de controversias, en el año se registró un total de 129,741 asuntos atendidos. De los cuales el 62% de los asuntos concluidos fueron a favor del usuario. Los sectores más representativos solucionaron a favor del usuario en 60 para Instituciones de Crédito, 65 para Seguros y 71 para SAR por cada 100 asuntos concluidos.

Por lo que se refiere al Sistema de Información sobre Aseguradoras y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB - vida), en el año se atendieron un total de 516 consultas.

El sector financiero, de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES), incorporado a partir del 2007, incrementó el número de las Asesorías en un 827%.

Los convenios con el sector bancario para el establecimiento de la Gestión Electrónica, han permitido la solución expedita de controversias evitando la etapa de conciliación, disminuyendo el tiempo de respuesta de 60 a 14 días, logrando un servicio de mayor calidad en beneficio de todos los involucrados; resultados que se ven reflejados en 2008 con un incremento del 379% respecto al 2007.

Al cierre de 2008 se han incorporado a este proceso 12 instituciones de banca múltiple: Bancomer, Santander, HSBC, Scotiabank, GE Money Bank, Volkswagen, Banamex, IXE, Azteca, Wal-Mart, Autofin y Ve por más.

Con relación al Teléfono de la Condusef, proyecto que inició operaciones en 11 municipios de la República Mexicana en marzo de 2008, registró un total de 273 asesorías técnico-jurídicas, destacando la participación del municipio de Hidalgo del Parral, Chihuahua, con el 44%. Los sectores más representativos fueron Instituciones de Crédito con el 45.4%, SAR el 19.8%, Sofome el 5.9% y Seguros con el 5.1%.

Respecto a otros servicios vinculados con la Condusef, destacan los incrementos registrados tanto en el servicio del Registro de Usuarios que no deseen información Publicitaria de Productos y Servicios Financieros (REUS), como en el apoyo para obtener la CURP de los usuarios.



I ASESORÍAS TÉCNICO-JURÍDICAS





Se refieren a consultas de información general respecto de productos y servicios, que son resueltas sin la participación o ayuda de la institución financiera.

El total nacional en 2008, para todos los sectores, sin considerar lo registrado por el IVR, fue de 487,224 asesorías recibidas¹. El 83.6% de esta cifra, corresponde a: Instituciones de Crédito con 243,175 (49.9%), Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) 137,019 (28.1%) y el Sector Seguros 27,088 (5.6%).

La delegación con mayor incremento respecto al año anterior fue Tabasco con el 177.5%, y el mayor decremento lo presentó la delegación Metropolitana Norte con el 58.3%. Por su parte Oficinas Centrales registró 30,042 asesorías, de las cuales el 75.4% se recibió por el centro de atención personalizada, 23.4% por medios electrónicos y el 1.2% por escrito.

El Centro de Atención Telefónica (CAT), recibió un total de 269,898 llamadas, 88.7% más que el 2007, la mayor parte de las consultas se relacionaron a Tarjetas de Crédito.

En marzo de 2008, entró en operaciones el Teléfono de la Condusef, implementado en 11 municipios, ubicados en los Estados de Baja California, Chihuahua, Estado de México, Morelos, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Yucatán, Veracruz y Zacatecas. Al cierre de 2008 se registró un total de 273 asesorías, de las cuales el 44% correspondieron al municipio de Hidalgo del Parral, Chihuahua. Los sectores más representativos fueron Instituciones de Crédito con el 45.4%, SAR el 19.8%, Sofome el 5.9% y Seguros con el 5.1%.

Instituciones de Crédito

Primero en importancia a nivel nacional por el número de asesorías recibidas (49.9% del año), con relación al 2007 mostró un crecimiento de 159.2%, con 149,348 asesorías más.

Banca Múltiple incrementó en 175%, Sociedades de Información Crediticia en 162%, Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLES) en 13% y Banca de Desarrollo en 11%.

Las Instituciones de Banca Múltiple ocuparon el primer lugar de este sector al registrar el 73% de las asesorías, mismas que corresponden a 52 bancos. Los productos más representativos fueron: Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito por asuntos relacionados con consumos no reconocidos, negociación de créditos, intereses y gastos de cobranza que el usuario no reconoce y por consumos y/o disposiciones que señala no haber efectuado.

¹ Para efectos comparativos con años anteriores a 2007, a las Asesorías Técnico-Jurídicas hay que sumarle lo correspondiente a Gestión Electrónica y Gestión Ordinaria, dando como resultado el total de lo que antes se denominaba Asistencias Técnicas y Jurídicas.



Por lo que toca a las Sociedades de Información Crediticia (SIC), éstas representan el 11% del total, los usuarios acuden a la Condusef para aclarar dudas sobre los registros contenidos en el Reporte de Crédito Especial, principalmente.

Las SOFOLES representan el 1.1% del total y los asuntos están relacionados con incumplimientos del contrato y problemas para obtener carta de liberación de adeudos y garantía.

Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)

Segundo en importancia por el número de asesorías recibidas a nivel nacional (28.1% del año), tuvo sin embargo con relación al 2007, un decremento de 28,059 asuntos, (17%). Su distribución fue la siguiente: Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore) 41.8%, Icefa 1.7% y Procesar 56.6%.

La disminución en las asesorías con respecto de 2007 fue como sigue: El 32.2% en Icefa, 23.4% en las Afore y el 10.9% en Procesar.

En las Afore, el servicio Traspasos Afore-Afore tuvo un decremento del 33.9% principalmente por asuntos relacionados con traspasos indebidos.

Instituciones de Seguros

Tercero en importancia a nivel nacional con el 5.6%. Los ramos más representativos de este sector fueron: Automóviles con el 33.3%, Vida con el 13.5%, Gastos Médicos Mayores con el 4.0% y Accidentes Personales con el 3.6%. Las consultas se relacionan con el desconocimiento por parte del usuario de la forma en cómo la aseguradora calcula el valor de la indemnización, el retraso en el pago de ésta, así como el rechazo de la institución a la cancelación de la póliza. De las 27,088 asistencias registradas en 2008, el 70% se alcanza con 11 de las 102 aseguradoras que reportaron alguna consulta.

Con respecto de 2007 los ramos que tuvieron incremento fueron: Gastos Médicos Mayores 53.9%, Accidentes Personales 77.5%, Vida 26.7%, Salud 257.1%, Automóviles 26.1%, Pensiones derivadas de la Seguridad Social 51.6% y las Privadas 22.2%; mientras que Daños sin Automóviles se redujo en 2.1%, en virtud de la disminución en los ramos de Agrícola y de animales y Responsabilidad Civil (1.6%) y de Riesgos Profesionales (11%).

Por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	2,241	1	11	2	2	588	9	3,569	127	6,550
Metropolitana Oriente	754	1	4	2	2	134	1	2,235	145	3,278
Metropolitana Sur	1,189	4	21	3	11	373	19	1,013	68	2,701
Oficinas Centrales	41,052	203	804	491	180	11,959	127	75,666	32,399	162,881
Subtotal D.F.	45,236	209	840	498	195	13,054	156	82,483	32,739	175,410
Delegaciones										
Aguascalientes	1,943	21	43	5	5	216	8	3,029	5	5,275
Baja California	995	2	13	0	1	187	1	5,784	10	6,993
Baja California Sur	191	1	0	1	0	26	1	464	52	736
Campeche	1,659	0	5	2	1	56	0	1,292	18	3,033
Chiapas	1,226	1	3	0	3	103	7	1,238	239	2,820
Chihuahua	1,354	1	0	1	0	46	0	3,538	29	4,969
Ciudad Juárez	3	0	0	0	0	0	0	6,242	0	6,245
Coahuila	2,549	1	11	3	0	335	6	6,072	32	9,009
Colima	3,026	0	0	1	0	0	0	626	1	3,654
Durango	2,606	1	24	15	2	245	0	1,634	145	4,672
Estado de México	190	0	0	0	1	49	1	1,568	79	1,888
Guanajuato	4,442	2	222	14	8	559	12	3,864	305	9,428
Guerrero	1,401	0	4	3	0	139	2	954	98	2,601
Hidalgo	31	1	0	0	0	4	0	1,115	7	1,158
Jalisco	5,674	24	77	41	12	884	12	6,409	205	13,338
Michoacán	502	1	4	7	3	161	6	1,720	62	2,466
Morelos	1,470	2	18	3	5	272	0	969	137	2,876
Nayarit	2,981	1	10	0	11	247	2	1,219	106	4,577
Nuevo León	186	1	5	2	3	356	2	9,331	45	9,931
Oaxaca	798	0	74	8	2	254	9	730	261	2,136
Puebla	29	0	3	0	0	8	0	1,323	20	1,383
Querétaro	1,109	1	15	4	0	279	4	1,839	45	3,296
Quintana Roo	2,640	3	1	0	0	39	0	1,913	15	4,611
San Luis Potosí	866	4	19	1	0	108	3	2,448	74	3,523
Sinaloa	353	0	0	0	0	47	2	1,764	8	2,174
Sonora	2,645	0	4	2	2	110	5	2,415	190	5,373
Tabasco	708	0	2	2	1	48	1	976	44	1,782
Tamaulipas	2,232	1	14	4	1	230	2	3,685	132	6,301
Tlaxcala	754	0	12	9	1	15	2	3,550	13	4,356
Veracruz	258	1	1	0	0	68	2	2,411	65	2,806
Yucatán	1,096	3	5	2	0	175	12	1,968	425	3,686
Zacatecas	2,674	5	4	0	0	81	0	505	377	3,646
Subtotal Delegaciones	48,591	78	593	130	62	5,347	102	82,595	3,244	140,742
Total Nacional	93,827	287	1,433	628	257	18,401	258	165,078	35,983	316,152

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



**Por Sector y Delegación
2008**

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	429	0	5	1	4	165	4	1,998	122	2,728
Metropolitana Oriente	1,256	14	74	12	8	413	2	1,490	235	3,504
Metropolitana Sur	1,970	0	17	6	14	378	8	837	101	3,331
Oficinas Centrales	149,090	247	613	726	1,700	20,138	134	57,181	70,111	299,940
Subtotal D.F.	152,745	261	709	745	1,726	21,094	148	61,506	70,569	309,503
Delegaciones										
Aguascalientes	4,020	3	53	1	23	207	2	1,720	7	6,036
Baja California	985	1	1	0	1	59	1	6,833	23	7,904
Baja California Sur	1,042	0	0	0	15	197	3	666	67	1,990
Campeche	1,839	0	2	2	14	26	1	1,085	45	3,014
Chiapas	6,068	0	3	4	3	40	13	1,523	117	7,771
Chihuahua	2,825	0	0	1	9	28	0	2,788	80	5,731
Ciudad Juárez	13	0	0	0	0	1	0	6,203	245	6,462
Coahuila	2,637	1	10	1	72	254	1	5,217	22	8,215
Colima	4,027	0	0	0	0	1	0	599	5	4,632
Durango	3,521	0	21	42	8	278	5	1,757	317	5,949
Estado de México	173	0	3	0	8	37	1	1,576	63	1,861
Guanajuato	4,967	5	228	56	72	612	3	3,508	218	9,669
Guerrero	1,648	0	0	0	1	110	0	1,032	27	2,818
Hidalgo	642	0	5	2	9	131	1	1,436	392	2,618
Jalisco	9,672	34	80	49	116	1,061	11	5,520	586	17,129
Michoacán	267	1	1	2	5	74	0	1,465	73	1,888
Morelos	2,073	2	35	7	30	380	2	1,075	241	3,845
Nayarit	4,388	0	11	1	18	133	2	820	46	5,419
Nuevo León	946	1	7	10	18	248	3	8,135	81	9,449
Oaxaca	1,975	1	201	36	26	568	19	880	335	4,041
Puebla	23	1	0	1	3	11	0	1,073	24	1,136
Querétaro	999	1	21	9	5	195	0	2,127	58	3,415
Quintana Roo	8,305	0	0	1	0	9	0	2,001	12	10,328
San Luis Potosí	1,683	1	29	4	56	170	3	941	36	2,923
Sinaloa	2,563	2	2	1	11	63	3	2,077	34	4,756
Sonora	2,273	0	6	1	3	92	12	2,463	220	5,070
Tabasco	3,833	0	1	0	0	27	0	1,056	29	4,946
Tamaulipas	6,392	6	35	7	11	276	3	2,921	164	9,815
Tlaxcala	2,490	0	56	38	58	158	5	1,998	61	4,864
Veracruz	695	0	7	5	5	89	3	1,865	79	2,748
Yucatán	1,810	1	2	1	12	63	1	1,961	56	3,907
Zacatecas	5,636	2	82	5	45	396	7	1,192	7	7,372
Subtotal Delegaciones	90,430	63	902	287	657	5,994	105	75,513	3,770	177,721
Total Nacional	243,175	324	1,611	1,032	2,383	27,088	253	137,019	74,339	487,224

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Instituciones de Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	2,064	10	151	16	2,241
Metropolitana Oriente	691	5	47	11	754
Metropolitana Sur	1,103	10	56	20	1,189
Oficinas Centrales	36,967	183	2,267	1,635	41,052
Subtotal D.F.	40,825	208	2,521	1,682	45,236
Delegaciones					
Aguascalientes	276	10	33	1,624	1,943
Baja California	790	2	95	108	995
Baja California Sur	89	1	12	89	191
Campeche	418	2	62	1,177	1,659
Chiapas	465	13	45	703	1,226
Chihuahua	339	2	19	994	1,354
Ciudad Juárez	3	0	0	0	3
Coahuila	2,143	13	169	224	2,549
Colima	90	0	0	2,936	3,026
Durango	2,103	140	297	66	2,606
Estado de México	139	3	13	35	190
Guanajuato	3,451	4	484	503	4,442
Guerrero	507	1	47	846	1,401
Hidalgo	6	0	1	24	31
Jalisco	3,938	21	299	1,416	5,674
Michoacán	461	6	16	19	502
Morelos	1,312	6	86	66	1,470
Nayarit	996	5	76	1,904	2,981
Nuevo León	159	0	10	17	186
Oaxaca	593	7	90	108	798
Puebla	12	0	1	16	29
Querétaro	993	1	59	56	1,109
Quintana Roo	35	0	8	2,597	2,640
San Luis Potosí	674	10	81	101	866
Sinaloa	217	1	9	126	353
Sonora	755	1,524	33	333	2,645
Tabasco	160	1	11	536	708
Tamaulipas	1,399	4	167	662	2,232
Tlaxcala	32	6	15	701	754
Veracruz	195	3	19	41	258
Yucatán	799	4	35	258	1,096
Zacatecas	241	327	16	2,090	2,674
Subtotal Delegaciones	23,790	2,117	2,308	20,376	48,591
Total Nacional	64,615	2,325	4,829	22,058	93,827



Instituciones de Crédito 2008

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	389	5	19	16	429
Metropolitana Oriente	1,159	23	51	23	1,256
Metropolitana Sur	1,891	18	40	21	1,970
Oficinas Centrales	142,601	586	2,699	3,204	149,090
Subtotal D.F.	146,040	632	2,809	3,264	152,745
Delegaciones					
Aguascalientes	517	19	150	3,334	4,020
Baja California	383	3	30	569	985
Baja California Sur	541	16	50	435	1,042
Campeche	211	5	31	1,592	1,839
Chiapas	235	6	39	5,788	6,068
Chihuahua	341	1	0	2,483	2,825
Ciudad Juárez	12	0	1	0	13
Coahuila	2,136	8	157	336	2,637
Colima	35	0	1	3,991	4,027
Durango	2,858	20	520	123	3,521
Estado de México	119	0	2	52	173
Guanajuato	3,872	19	527	549	4,967
Guerrero	396	0	28	1,224	1,648
Hidalgo	576	0	7	59	642
Jalisco	6,165	65	299	3,143	9,672
Michoacán	256	3	6	2	267
Morelos	1,766	11	74	222	2,073
Nayarit	372	6	15	3,995	4,388
Nuevo León	835	1	37	73	946
Oaxaca	1,445	18	117	395	1,975
Puebla	20	0	2	1	23
Querétaro	888	4	48	59	999
Quintana Roo	26	1	3	8,275	8,305
San Luis Potosí	1,221	4	36	422	1,683
Sinaloa	408	6	27	2,122	2,563
Sonora	338	1,546	2	387	2,273
Tabasco	51	0	4	3,778	3,833
Tamaulipas	2,561	9	272	3,550	6,392
Tlaxcala	400	46	59	1,985	2,490
Veracruz	196	1	20	478	695
Yucatán	475	0	9	1,326	1,810
Zacatecas	1,776	136	51	3,673	5,636
Subtotal Delegaciones	31,431	1,954	2,624	54,421	90,430
Total Nacional	177,471	2,586	5,433	57,685	243,175

Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2007

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Información General	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en sucursal	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1,075	152	17	25	32	8	0	7	748	2,064
Metropolitana Oriente	316	219	21	32	24	16	0	13	50	691
Metropolitana Sur	506	320	46	48	89	53	0	13	28	1,103
Oficinas Centrales	22,491	4,950	1,948	1,389	1,828	805	3	1,738	1,815	36,967
Subtotal D.F.	24,388	5,641	2,032	1,494	1,973	882	3	1,771	2,641	40,825
Delegaciones										
Aguascalientes	109	39	1	23	22	2	1	5	74	276
Baja California	368	232	50	21	71	27	4	5	12	790
Baja California Sur	32	21	11	12	2	0	0	3	8	89
Campeche	372	12	7	7	5	0	0	8	7	418
Chiapas	206	95	29	21	26	3	0	28	57	465
Chihuahua	283	27	14	6	5	0	0	2	2	339
Ciudad Juárez	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Coahuila	1,641	157	31	38	44	15	1	37	179	2,143
Colima	88	2	0	0	0	0	0	0	0	90
Durango	1,801	160	38	19	32	4	0	9	40	2,103
Estado de México	82	16	10	7	9	3	0	8	4	139
Guanajuato	2,590	377	75	80	72	1	0	72	184	3,451
Guerrero	343	33	6	6	17	3	0	1	98	507
Hidalgo	1	2	0	1	1	0	0	0	1	6
Jalisco	2,556	465	156	98	208	8	3	23	421	3,938
Michoacán	281	114	8	15	28	4	0	4	7	461
Morelos	890	106	155	80	33	4	0	25	19	1,312
Nayarit	790	72	33	19	51	2	0	16	13	996
Nuevo León	83	40	16	5	6	1	0	3	5	159
Oaxaca	304	118	9	34	63	1	0	11	53	593
Puebla	5	2	0	0	2	0	0	1	2	12
Querétaro	631	143	56	64	35	4	0	20	40	993
Quintana Roo	12	12	1	2	2	0	2	3	1	35
San Luis Potosí	486	92	35	13	19	1	0	10	18	674
Sinaloa	132	35	9	14	12	1	0	6	8	217
Sonora	486	107	19	13	24	2	0	19	85	755
Tabasco	106	15	13	7	5	1	0	3	10	160
Tamaulipas	1,149	83	23	17	19	2	0	6	100	1,399
Tlaxcala	13	10	1	1	5	0	0	0	2	32
Veracruz	59	34	13	22	16	4	0	3	44	195
Yucatán	648	50	28	17	12	0	0	7	37	799
Zacatecas	135	34	6	24	22	13	0	3	4	241
Subtotal Delegaciones	16,685	2,705	853	686	868	106	11	341	1,535	23,790
Total Nacional	41,073	8,346	2,885	2,180	2,841	988	14	2,112	4,176	64,615

* Incluye Cuentas de Ahorro y Depósitos a Plazo.

** Se refiere principalmente a Cajas de Seguridad, Giros y Órdenes de Pago y Compra-Venta de Divisas.



**Banca Múltiple
(Principales Productos y Servicios)
2008**

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Información General	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en sucursal	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	257	38	7	12	15	4	3	3	50	389
Metropolitana Oriente	421	513	64	22	69	17	14	11	28	1,159
Metropolitana Sur	1,116	334	127	55	132	38	8	13	68	1,891
Oficinas Centrales	79,229	9,078	4,792	2,236	3,711	1,208	742	548	41,057	142,601
Subtotal D.F.	81,023	9,963	4,990	2,325	3,927	1,267	767	575	41,203	146,040
Delegaciones										
Aguascalientes	16	1	3	1	0	0	0	1	495	517
Baja California	202	126	7	7	27	9	1	3	1	383
Baja California Sur	286	75	33	28	49	5	9	6	50	541
Campeche	150	25	7	2	1	0	0	0	26	211
Chiapas	127	61	5	9	13	1	3	1	15	235
Chihuahua	277	7	0	2	0	0	0	0	55	341
Ciudad Juárez	8	1	0	0	1	2	0	0	0	12
Coahuila	1,718	207	48	41	56	9	7	7	43	2,136
Colima	32	2	0	0	0	0	0	0	1	35
Durango	2,299	244	38	17	28	10	4	4	214	2,858
Estado de México	61	13	6	4	3	4	3	1	24	119
Guanajuato	2,310	880	77	95	71	4	26	38	371	3,872
Guerrero	305	19	9	13	29	1	1	5	14	396
Hidalgo	288	63	4	5	8	7	9	3	189	576
Jalisco	4,689	724	172	182	279	31	16	42	30	6,165
Michoacán	161	67	1	5	9	0	0	3	10	256
Morelos	1,120	155	158	121	60	11	6	25	110	1,766
Nayarit	211	92	15	14	17	2	7	5	9	372
Nuevo León	567	141	24	28	12	4	24	2	33	835
Oaxaca	815	247	39	31	163	0	8	7	135	1,445
Puebla	1	1	0	1	1	1	0	0	15	20
Querétaro	548	162	31	24	26	3	8	8	78	888
Quintana Roo	12	5	1	2	2	1	1	1	1	26
San Luis Potosí	831	217	62	13	48	2	11	4	33	1,221
Sinaloa	213	24	5	3	4	0	0	0	159	408
Sonora	191	13	2	2	3	1	0	6	120	338
Tabasco	39	7	2	2	1	0	0	0	0	51
Tamaulipas	2,063	185	18	11	43	6	1	6	228	2,561
Tlaxcala	174	78	23	10	24	23	7	4	57	400
Veracruz	77	28	15	20	12	1	4	2	37	196
Yucatán	404	31	11	3	6	0	1	1	18	475
Zacatecas	120	36	0	37	13	1	11	1	1,557	1,776
Subtotal Delegaciones	20,315	3,937	816	733	1,009	139	168	186	4,128	31,431
Total Nacional	101,338	13,900	5,806	3,058	4,936	1,406	935	761	45,331	177,471

* Incluye Cuentas de Ahorro y Valores e Instrumentos de Inversión

** Se refiere principalmente a Cajas de Seguridad, Órdenes de Pago y Terminal Punto de Venta

Bursátil 2007

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	1	0	0	1
Metropolitana Oriente	0	1	0	1
Metropolitana Sur	3	1	0	4
Oficinas Centrales	44	156	3	203
Subtotal D.F.	48	158	3	209
Delegaciones				
Aguascalientes	9	11	1	21
Baja California	0	2	0	2
Baja California Sur	0	0	1	1
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	1	0	1
Chihuahua	0	1	0	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	1
Colima	0	0	0	0
Durango	0	1	0	1
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	0	2	0	2
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	1	0	1
Jalisco	12	11	1	24
Michoacán	1	0	0	1
Morelos	2	0	0	2
Nayarit	0	1	0	1
Nuevo León	0	1	0	1
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	0	1	0	1
Quintana Roo	1	2	0	3
San Luis Potosí	2	2	0	4
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	0	1	0	1
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	2	1	0	3
Zacatecas	1	4	0	5
Subtotal Delegaciones	31	44	3	78
Total Nacional	79	202	6	287



**Bursátil
2008**

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	14	0	0	14
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	86	157	4	247
Subtotal D.F.	100	157	4	261
Delegaciones				
Aguascalientes	3	0	0	3
Baja California	1	0	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	0	0	1
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	1	4	0	5
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	11	23	0	34
Michoacán	1	0	0	1
Morelos	2	0	0	2
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	0	1
Oaxaca	1	0	0	1
Puebla	0	0	1	1
Querétaro	1	0	0	1
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	1	0	1
Sinaloa	2	0	0	2
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	4	2	0	6
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	0	1	0	1
Zacatecas	2	0	0	2
Subtotal Delegaciones	31	31	1	63
Total Nacional	131	188	5	324

Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras*	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero*	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	2	3	2	0	2	2	11
Metropolitana Oriente	0	1	0	1	1	1	4
Metropolitana Sur	1	3	4	1	7	5	21
Oficinas Centrales	23	280	39	13	656	45	1,056
Subtotal D.F.	26	287	45	15	666	53	1,092
Delegaciones							
Aguascalientes	4	3	3	3	26	4	43
Baja California	0	3	7	0	3	0	13
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	3	1	1	5
Chiapas	0	1	0	0	0	2	3
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	1	1	0	1	5	3	11
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	19	5	24
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	2	2	27	191	0	222
Guerrero	0	2	0	0	2	0	4
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	5	6	5	2	58	1	77
Michoacán	0	0	1	0	1	2	4
Morelos	0	0	1	0	16	1	18
Nayarit	0	0	0	0	9	1	10
Nuevo León	0	0	1	0	1	3	5
Oaxaca	0	0	0	1	72	1	74
Puebla	0	2	0	0	1	0	3
Querétaro	0	0	0	0	14	1	15
Quintana Roo	0	0	1	0	0	0	1
San Luis Potosí	0	0	0	0	18	1	19
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	0	1	2	4
Tabasco	0	0	0	0	1	1	2
Tamaulipas	0	2	0	0	6	6	14
Tlaxcala	0	2	1	3	4	2	12
Veracruz	0	0	0	0	0	1	1
Yucatán	0	0	0	0	5	0	5
Zacatecas	0	0	0	0	4	0	4
Subtotal Delegaciones	11	24	22	40	458	38	593
Total Nacional	37	311	67	55	1,124	91	1,685

* A partir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.



Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2008

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras*	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero*	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	0	5	0	0	0	5
Metropolitana Oriente	19	31	11	1	8	4	74
Metropolitana Sur	2	4	2	0	7	2	17
Oficinas Centrales	16	29	196	8	321	43	613
Subtotal D.F.	37	64	214	9	336	49	709
Delegaciones							
Aguascalientes	0	4	7	3	35	4	53
Baja California	0	0	0	0	0	1	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	2	0	2
Chiapas	0	0	0	0	0	3	3
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	8	2	10
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	1	0	0	19	1	21
Estado de México	0	0	1	0	1	1	3
Guanajuato	0	1	1	4	222	0	228
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	4	1	5
Jalisco	2	3	0	1	70	4	80
Michoacán	0	0	0	0	1	0	1
Morelos	0	12	3	0	20	0	35
Nayarit	0	0	0	0	10	1	11
Nuevo León	0	1	0	0	3	3	7
Oaxaca	0	3	0	1	197	0	201
Puebla	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	21	0	21
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	26	3	29
Sinaloa	1	1	0	0	0	0	2
Sonora	0	2	0	0	2	2	6
Tabasco	0	0	1	0	0	0	1
Tamaulipas	0	4	0	0	6	25	35
Tlaxcala	0	2	8	1	35	10	56
Veracruz	0	0	5	0	0	2	7
Yucatán	0	0	0	0	2	0	2
Zacatecas	0	59	1	0	21	1	82
Subtotal Delegaciones	3	93	27	10	705	64	902
Total Nacional	40	157	241	19	1,041	113	1,611

* Apartir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.

Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2007

Clase de Institución Delegación	Sociedades Coperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	1	1	2
Metropolitana Oriente	0	1	1	2
Metropolitana Sur	3	0	0	3
Oficinas Centrales	11	347	439	797
Subtotal D.F.	14	349	441	804
Delegaciones				
Aguascalientes	1	1	3	5
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	1	1
Campeche	1	0	1	2
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	1	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	2	0	3
Colima	1	0	0	1
Durango	9	0	6	15
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	12	0	2	14
Guerrero	1	1	1	3
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	22	4	15	41
Michoacán	1	1	5	7
Morelos	3	0	0	3
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	1	2
Oaxaca	1	0	7	8
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	1	0	3	4
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	1	1
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	2	2
Tabasco	0	0	2	2
Tamaulipas	2	0	2	4
Tlaxcala	4	5	0	9
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	0	0	2	2
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	61	14	55	130
Total Nacional	75	363	496	934

*Ley de Ahorro y Crédito Popular



Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2008

Clase de Institución Delegación	Sociedades Coperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	1	0	0	1
Metropolitana Oriente	2	4	6	12
Metropolitana Sur	2	2	2	6
Oficinas Centrales	84	76	566	726
Subtotal D.F.	89	82	574	745
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	1	1
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	1	1	2
Chiapas	0	2	2	4
Chihuahua	0	0	1	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	1
Colima	0	0	0	0
Durango	40	0	2	42
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	38	12	6	56
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	2	2
Jalisco	29	5	15	49
Michoacán	1	0	1	2
Morelos	3	0	4	7
Nayarit	0	0	1	1
Nuevo León	9	0	1	10
Oaxaca	7	4	25	36
Puebla	0	0	1	1
Querétaro	3	2	4	9
Quintana Roo	0	0	1	1
San Luis Potosí	3	0	1	4
Sinaloa	0	1	0	1
Sonora	0	0	1	1
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	2	3	2	7
Tlaxcala	24	8	6	38
Veracruz	2	0	3	5
Yucatán	0	1	0	1
Zacatecas	3	2	0	5
Subtotal Delegaciones	164	42	81	287
Total Nacional	253	124	655	1,032

*Ley de Ahorro y Crédito Popular

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2007

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	2	0	2
Metropolitana Oriente	2	0	2
Metropolitana Sur	11	0	11
Oficinas Centrales	180	0	180
Subtotal D.F.	195	0	195
Delegaciones			
Aguascalientes	5	0	5
Baja California	1	0	1
Baja California Sur	0	0	0
Campeche	1	0	1
Chiapas	3	0	3
Chihuahua	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	0	0	0
Colima	0	0	0
Durango	2	0	2
Estado de México	1	0	1
Guanajuato	8	0	8
Guerrero	0	0	0
Hidalgo	0	0	0
Jalisco	12	0	12
Michoacán	3	0	3
Morelos	5	0	5
Nayarit	11	0	11
Nuevo León	3	0	3
Oaxaca	2	0	2
Puebla	0	0	0
Querétaro	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0
Sinaloa	0	0	0
Sonora	2	0	2
Tabasco	1	0	1
Tamaulipas	1	0	1
Tlaxcala	1	0	1
Veracruz	0	0	0
Yucatán	0	0	0
Zacatecas	0	0	0
Subtotal Delegaciones	62	0	62
Total Nacional	257	0	257



Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2008

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	2	2	4
Metropolitana Oriente	5	3	8
Metropolitana Sur	10	4	14
Oficinas Centrales	1,136	564	1,700
Subtotal D.F.	1,153	573	1,726
Delegaciones			
Aguascalientes	23	0	23
Baja California	1	0	1
Baja California Sur	12	3	15
Campeche	10	4	14
Chiapas	3	0	3
Chihuahua	9	0	9
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	63	9	72
Colima	0	0	0
Durango	6	2	8
Estado de México	5	3	8
Guanajuato	69	3	72
Guerrero	1	0	1
Hidalgo	8	1	9
Jalisco	78	38	116
Michoacán	3	2	5
Morelos	26	4	30
Nayarit	17	1	18
Nuevo León	11	7	18
Oaxaca	26	0	26
Puebla	3	0	3
Querétaro	5	0	5
Quintana Roo	0	0	0
San Luis Potosí	47	9	56
Sinaloa	9	2	11
Sonora	3	0	3
Tabasco	0	0	0
Tamaulipas	9	2	11
Tlaxcala	42	16	58
Veracruz	3	2	5
Yucatán	12	0	12
Zacatecas	45	0	45
Subtotal Delegaciones	549	108	657
Total Nacional	1,702	681	2,383

Seguros (Principales Ramos) 2007

Delegación	Ramo	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles*	Pensiones		Información General	Total
		Vida	Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales			Salud	Derivados de la Seguridad Social		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	16	6	4	1	61	2	2	1	495	588
Metropolitana Oriente	31	2	3	0	69	1	1	0	27	134
Metropolitana Sur	58	23	18	1	210	5	8	0	50	373
Oficinas Centrales	1,421	498	335	48	4,754	235	80	16	4,572	11,959
Subtotal D.F.	1,526	529	360	50	5,094	243	91	17	5,144	13,054
Delegaciones										
Aguascalientes	5	4	0	0	3	4	0	0	200	216
Baja California	55	6	16	2	85	12	2	0	9	187
Baja California Sur	4	0	3	0	5	0	1	0	13	26
Campeche	24	0	0	0	29	1	0	0	2	56
Chiapas	36	1	2	0	42	2	0	0	20	103
Chihuahua	9	3	2	0	26	0	0	0	6	46
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	53	8	13	1	133	7	4	0	116	335
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	91	3	2	1	59	1	2	0	86	245
Estado de México	12	2	2	0	18	2	2	0	11	49
Guanajuato	187	18	8	6	167	16	29	0	128	559
Guerrero	57	0	5	0	43	2	0	1	31	139
Hidalgo	1	0	0	0	1	1	0	0	1	4
Jalisco	194	53	46	6	446	20	5	3	111	884
Michoacán	59	6	2	2	64	8	0	2	18	161
Morelos	58	8	1	2	148	6	4	1	44	272
Nayarit	71	5	15	3	106	10	5	0	32	247
Nuevo León	59	18	2	4	114	2	8	0	149	356
Oaxaca	119	1	3	0	65	6	1	0	59	254
Puebla	2	1	0	0	2	0	0	0	3	8
Querétaro	44	16	5	1	158	6	0	2	47	279
Quintana Roo	4	0	0	1	17	2	0	0	15	39
San Luis Potosí	20	5	9	5	45	5	1	0	18	108
Sinaloa	13	2	0	1	18	3	0	0	10	47
Sonora	19	8	12	0	17	4	2	1	47	110
Tabasco	12	1	1	0	28	1	1	0	4	48
Tamaulipas	51	2	33	4	51	1	1	0	87	230
Tlaxcala	9	0	0	0	3	0	0	0	3	15
Veracruz	24	1	3	0	13	7	0	0	20	68
Yucatán	50	7	5	2	90	1	2	0	18	175
Zacatecas	19	2	0	0	57	2	0	0	1	81
Subtotal Delegaciones	1,361	181	190	41	2,053	132	70	10	1,309	5,347
Total Nacional	2,887	710	550	91	7,147	375	161	27	6,453	18,401

*Incluye: Agrícola y de Animales; Crédito; Diversos Misceláneos; Diversos Técnicos; Incendio; Marítimo y Transporte; Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales; Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos.



Seguros (Principales Ramos) 2008

Delegación	Ramo Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles*	Pensiones		Información General	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	44	1	2	0	29	3	0	0	86	165
Metropolitana Oriente	49	3	0	4	66	4	3	0	284	413
Metropolitana Sur	42	49	29	1	178	8	4	0	67	378
Oficinas Centrales	2,110	674	757	230	6,834	236	81	25	9,191	20,138
Subtotal D.F.	2,245	727	788	235	7,107	251	88	25	9,628	21,094
Delegaciones										
Aguascalientes	0	0	0	0	7	0	0	0	200	207
Baja California	14	6	1	0	25	1	7	0	5	59
Baja California Sur	28	8	5	2	40	5	4	2	103	197
Campeche	2	0	1	0	12	2	1	0	8	26
Chiapas	12	0	0	0	13	3	1	0	11	40
Chihuahua	13	0	0	0	10	0	0	0	5	28
Ciudad Juárez	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Coahuila	34	3	7	1	138	5	1	0	65	254
Colima	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Durango	62	13	2	4	45	2	1	0	149	278
Estado de México	9	0	1	0	8	1	0	0	18	37
Guanajuato	208	7	19	38	200	16	14	1	109	612
Guerrero	76	1	1	1	27	2	0	0	2	110
Hidalgo	50	18	5	0	26	3	1	0	28	131
Jalisco	176	83	78	22	532	22	17	4	127	1,061
Michoacán	23	9	0	8	25	2	3	0	4	74
Morelos	86	5	17	2	212	8	3	0	47	380
Nayarit	36	8	2	0	66	1	9	0	11	133
Nuevo León	12	3	3	0	20	3	27	0	180	248
Oaxaca	348	8	2	0	129	5	0	1	75	568
Puebla	9	0	0	0	2	0	0	0	0	11
Querétaro	30	6	15	2	105	3	2	0	32	195
Quintana Roo	0	0	1	0	1	2	0	0	5	9
San Luis Potosí	27	11	14	3	70	6	3	0	36	170
Sinaloa	13	1	1	0	11	0	0	0	37	63
Sonora	10	6	4	0	18	1	1	0	52	92
Tabasco	6	0	0	0	6	13	0	0	2	27
Tamaulipas	14	31	2	4	25	2	1	0	197	276
Tlaxcala	37	5	6	2	62	2	0	0	44	158
Veracruz	30	3	0	0	31	5	1	0	19	89
Yucatán	11	2	1	0	14	0	0	0	35	63
Zacatecas	38	129	0	1	22	1	59	0	146	396
Subtotal Delegaciones	1,414	366	188	90	1,904	116	156	8	1,752	5,994
Total Nacional	3,659	1,093	976	325	9,011	367	244	33	11,380	27,088

*Incluye: Agrícola y de Animales; Crédito; Diversos Misceláneos; Diversos Técnicos; Incendio; Marítimo y Transporte; Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales; Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos.

Fianzas 2007

Ramo Delegación	Ramo						Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	1	1	0	0	0	7	9
Metropolitana Oriente	0	0	1	0	0	0	1
Metropolitana Sur	2	4	3	2	4	4	19
Oficinas Centrales	15	4	11	1	14	82	127
Subtotal D.F.	18	9	15	3	18	93	156
Delegaciones							
Aguascalientes	0	0	0	0	0	8	8
Baja California	0	0	1	0	0	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	1	0	1
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	1	0	0	0	0	6	7
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	2	0	0	1	2	1	6
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	1	1
Guanajuato	1	0	1	4	1	5	12
Guerrero	0	0	1	0	0	1	2
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	2	0	3	1	2	4	12
Michoacán	2	0	0	0	0	4	6
Morelos	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	1	0	0	1	2
Nuevo León	0	0	0	0	0	2	2
Oaxaca	0	0	0	0	0	9	9
Puebla	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	1	0	0	0	0	3	4
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	1	0	0	2	3
Sinaloa	0	0	2	0	0	0	2
Sonora	1	1	0	0	0	3	5
Tabasco	0	0	0	0	1	0	1
Tamaulipas	0	1	0	0	0	1	2
Tlaxcala	0	0	0	2	0	0	2
Veracruz	0	0	0	0	2	0	2
Yucatán	3	1	0	0	5	3	12
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	13	3	10	8	14	54	102
Total Nacional	31	12	25	11	32	147	258



Fianzas 2008

Ramo Delegación	Ramo							Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General		
Distrito Federal								
Metropolitana Norte	0	0	0	0	1	3	4	
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	2	2	
Metropolitana Sur	0	4	0	0	2	2	8	
Oficinas Centrales	13	6	6	3	10	96	134	
Subtotal D.F.	13	10	6	3	13	103	148	
Delegaciones								
Aguascalientes	0	0	0	0	0	2	2	
Baja California	0	0	1	0	0	0	1	
Baja California Sur	0	2	0	0	0	1	3	
Campeche	0	0	0	0	0	1	1	
Chiapas	12	0	0	0	0	1	13	
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	
Coahuila	0	1	0	0	0	0	1	
Colima	0	0	0	0	0	0	0	
Durango	0	0	0	0	0	5	5	
Estado de México	1	0	0	0	0	0	1	
Guanajuato	1	0	0	0	2	0	3	
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	
Hidalgo	0	0	0	0	0	1	1	
Jalisco	1	1	1	0	3	5	11	
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	
Morelos	0	0	0	0	0	2	2	
Nayarit	0	1	0	0	0	1	2	
Nuevo León	1	1	0	0	0	1	3	
Oaxaca	1	2	3	0	2	11	19	
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	
San Luis Potosí	0	2	0	0	1	0	3	
Sinaloa	0	1	0	0	1	1	3	
Sonora	0	0	0	0	1	11	12	
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	
Tamaulipas	0	0	0	0	1	2	3	
Tlaxcala	0	0	2	1	1	1	5	
Veracruz	0	0	0	0	1	2	3	
Yucatán	0	0	0	0	0	1	1	
Zacatecas	0	0	0	0	0	7	7	
Subtotal Delegaciones	17	11	7	1	13	56	105	
Total Nacional	30	21	13	4	26	159	253	

SAR 2007

Clase de Institución Delegación	Afore*	Icfa*	Procesar*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	556	188	2,825	3,569
Metropolitana Oriente	186	52	1,997	2,235
Metropolitana Sur	312	9	692	1,013
Oficinas Centrales	67,175	2,911	5,580	75,666
Subtotal D.F.	68,229	3,160	11,094	82,483
Delegaciones				
Aguascalientes	295	3	2,731	3,029
Baja California	48	3	5,733	5,784
Baja California Sur	108	18	338	464
Campeche	314	13	965	1,292
Chiapas	141	10	1,087	1,238
Chihuahua	26	5	3,507	3,538
Ciudad Juárez	0	0	6,242	6,242
Coahuila	1,762	1	4,309	6,072
Colima	2	0	624	626
Durango	244	40	1,350	1,634
Estado de México	75	11	1,482	1,568
Guanajuato	671	40	3,153	3,864
Guerrero	74	0	880	954
Hidalgo	0	0	1,115	1,115
Jalisco	722	14	5,673	6,409
Michoacán	82	10	1,628	1,720
Morelos	127	8	834	969
Nayarit	199	22	998	1,219
Nuevo León	132	3	9,196	9,331
Oaxaca	266	1	463	730
Puebla	1	1	1,321	1,323
Querétaro	10	0	1,829	1,839
Quintana Roo	9	0	1,904	1,913
San Luis Potosí	271	33	2,144	2,448
Sinaloa	29	2	1,733	1,764
Sonora	153	6	2,256	2,415
Tabasco	46	3	927	976
Tamaulipas	346	4	3,335	3,685
Tlaxcala	17	1	3,532	3,550
Veracruz	62	0	2,349	2,411
Yucatán	100	2	1,866	1,968
Zacatecas	154	0	351	505
Subtotal Delegaciones	6,486	254	75,855	82,595
Total Nacional	74,715	3,414	86,949	165,078

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

ASESORÍAS TÉCNICO-JURÍDICAS

**SAR
2008**

Clase de Institución Delegación	Afore*	Icefa*	Procesar*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	174	42	1,782	1,998
Metropolitana Oriente	196	23	1,271	1,490
Metropolitana Sur	392	1	444	837
Oficinas Centrales	50,603	1,873	4,705	57,181
Subtotal D.F.	51,365	1,939	8,202	61,506
Delegaciones				
Aguascalientes	117	0	1,603	1,720
Baja California	77	4	6,752	6,833
Baja California Sur	197	89	380	666
Campeche	59	6	1,020	1,085
Chiapas	50	7	1,466	1,523
Chihuahua	47	2	2,739	2,788
Ciudad Juárez	2	0	6,201	6,203
Coahuila	4	3	5,210	5,217
Colima	0	0	599	599
Durango	339	19	1,399	1,757
Estado de México	15	2	1,559	1,576
Guanajuato	996	53	2,459	3,508
Guerrero	130	15	887	1,032
Hidalgo	23	0	1,413	1,436
Jalisco	1,097	57	4,366	5,520
Michoacán	19	12	1,434	1,465
Morelos	208	14	853	1,075
Nayarit	68	16	736	820
Nuevo León	99	1	8,035	8,135
Oaxaca	348	0	532	880
Puebla	5	0	1,068	1,073
Querétaro	48	0	2,079	2,127
Quintana Roo	1	0	2,000	2,001
San Luis Potosí	121	2	818	941
Sinaloa	90	7	1,980	2,077
Sonora	380	3	2,080	2,463
Tabasco	7	0	1,049	1,056
Tamaulipas	381	31	2,509	2,921
Tlaxcala	65	24	1,909	1,998
Veracruz	49	0	1,816	1,865
Yucatán	82	7	1,872	1,961
Zacatecas	724	1	467	1,192
Subtotal Delegaciones	5,848	375	69,290	75,513
Total Nacional	57,213	2,314	77,492	137,019

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Afore (Principales Servicios) 2007

Servicio Delegación	Actualización de Datos	Devolución de Cuentas	Emisión de Estado de Cuenta	Retiros Parciales (SAR 97)	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Información General	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	6	3	0	8	34	1	1	59	444	556
Metropolitana Oriente	7	10	7	5	32	3	4	57	61	186
Metropolitana Sur	24	3	3	11	63	2	4	86	116	312
Oficinas Centrales	862	1,154	3,384	728	15,033	253	318	2,265	43,178	67,175
Subtotal D.F.	899	1,170	3,394	752	15,162	259	327	2,467	43,799	68,229
Delegaciones										
Aguascalientes	1	6	0	1	5	0	0	9	273	295
Baja California	6	5	1	0	5	0	5	20	6	48
Baja California Sur	4	4	3	35	4	3	5	9	41	108
Campeche	1	61	13	4	51	5	4	56	119	314
Chiapas	6	5	7	2	11	2	1	39	68	141
Chihuahua	2	1	1	0	5	0	0	16	1	26
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	1	0	0	2	1759	1,762
Colima	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Durango	13	41	17	1	13	3	10	61	85	244
Estado de México	1	3	6	2	13	12	2	16	20	75
Guanajuato	11	11	24	86	237	5	18	175	104	671
Guerrero	8	13	0	0	4	0	0	11	38	74
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	55	24	22	99	108	1	13	217	183	722
Michoacán	2	5	1	7	5	3	4	41	14	82
Morelos	3	4	6	0	22	0	6	39	47	127
Nayarit	16	7	14	4	10	2	7	118	21	199
Nuevo León	15	3	3	28	25	13	10	22	13	132
Oaxaca	45	20	0	4	2	0	1	25	169	266
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Querétaro	0	0	0	0	2	0	0	2	6	10
Quintana Roo	0	1	0	0	1	0	0	2	5	9
San Luis Potosí	7	8	5	2	126	3	1	30	89	271
Sinaloa	0	2	0	1	18	0	0	2	6	29
Sonora	34	8	2	1	8	4	2	38	56	153
Tabasco	0	17	1	0	8	0	0	15	5	46
Tamaulipas	31	3	2	4	173	1	12	46	74	346
Tlaxcala	1	0	1	0	1	0	0	12	2	17
Veracruz	0	0	0	0	32	2	2	15	11	62
Yucatán	0	1	1	1	2	0	1	23	71	100
Zacatecas	1	31	16	8	5	0	0	10	83	154
Subtotal Delegaciones	264	285	146	290	897	59	104	1,071	3,370	6,486
Total Nacional	1,163	1,455	3,540	1,042	16,059	318	431	3,538	47,169	74,715

* Incluye principalmente Aportaciones Voluntarias, Trasposos Icefa-Afore, Corrección o Aclaración del Número de Seguridad Social.



Afore (Principales Servicios) 2008

Delegación \ Servicio	Actualización de Datos	Devolución de Cuentas	Emisión de Estado de Cuenta	Retiros Parciales (SAR 97)	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Información General	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	2	14	0	1	1	7	1	9	139	174
Metropolitana Oriente	15	20	7	3	10	34	3	59	45	196
Metropolitana Sur	30	24	26	13	21	85	2	79	112	392
Oficinas Centrales	611	603	1,845	1,942	392	9,924	344	1,677	33,265	50,603
Subtotal D.F.	658	661	1,878	1,959	424	10,050	350	1,824	33,561	51,365
Delegaciones										
Aguascalientes	0	2	0	0	0	0	0	2	113	117
Baja California	2	12	5	1	4	3	5	40	5	77
Baja California Sur	8	8	21	17	40	5	8	11	79	197
Campeche	1	2	2	0	0	4	3	5	42	59
Chiapas	0	5	0	4	2	2	0	12	25	50
Chihuahua	0	18	3	0	1	2	0	0	23	47
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Coahuila	0	1	0	0	0	0	0	0	3	4
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	9	23	20	9	1	9	4	37	227	339
Estado de México	1	1	0	0	0	3	2	3	5	15
Guanajuato	48	171	52	52	26	223	30	204	190	996
Guerrero	0	0	25	0	0	7	2	29	67	130
Hidalgo	0	0	0	0	1	0	0	8	14	23
Jalisco	193	141	32	25	121	137	30	247	171	1,097
Michoacán	3	1	3	1	1	2	1	5	2	19
Morelos	21	27	10	4	2	11	4	15	114	208
Nayarit	3	40	4	0	1	0	5	11	4	68
Nuevo León	9	0	2	2	9	8	9	23	37	99
Oaxaca	32	39	37	1	1	3	2	31	202	348
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Querétaro	1	2	0	0	3	1	1	4	36	48
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
San Luis Potosí	17	16	5	4	1	12	5	41	20	121
Sinaloa	7	5	3	0	4	4	0	10	57	90
Sonora	23	26	13	38	0	1	1	12	266	380
Tabasco	1	0	2	0	1	2	0	0	1	7
Tamaulipas	40	84	4	3	8	94	3	47	98	381
Tlaxcala	2	1	6	1	4	3	1	24	23	65
Veracruz	4	9	3	0	0	23	0	4	6	49
Yucatán	2	1	2	0	0	0	1	8	68	82
Zacatecas	3	4	3	0	1	1	2	9	701	724
Subtotal Delegaciones	430	639	257	162	232	560	119	844	2,605	5,848
Total Nacional	1,088	1,300	2,135	2,121	656	10,610	469	2,668	36,166	57,213

* Incluye principalmente Aportaciones Voluntarias, Trasposos Icefa-Afore, Corrección o Aclaración del Número de Seguridad Social.

Por Medio de Recepción 2007

Medio de Recepción Delegación	CAT	E-Mail	Escrito	Personal	Telefónica	Total
Distrito Federal						
Metropolitana Norte	NA	0	506	4,652	1,392	6,550
Metropolitana Oriente	NA	0	275	2,575	428	3,278
Metropolitana Sur	NA	0	139	2,327	235	2,701
Oficinas Centrales	143,034	5,071	59	14,715	2	162,881
Subtotal D.F.	143,034	5,071	979	24,269	2,057	175,410
Delegaciones						
Aguascalientes	NA	48	48	4,091	1,088	5,275
Baja California	NA	4	29	6,682	278	6,993
Baja California Sur	NA	3	26	583	124	736
Campeche	NA	0	1	2,757	275	3,033
Chiapas	NA	3	224	2,452	141	2,820
Chihuahua	NA	0	25	4,934	10	4,969
Ciudad Juárez	NA	0	3	6,241	1	6,245
Coahuila	NA	8	165	6,515	2,321	9,009
Colima	NA	0	3	3,642	9	3,654
Durango	NA	0	27	4,644	1	4,672
Estado de México	NA	6	26	1,750	106	1,888
Guanajuato	NA	22	172	9,190	44	9,428
Guerrero	NA	0	31	2,514	56	2,601
Hidalgo	NA	0	16	1,140	2	1,158
Jalisco	NA	0	247	12,295	796	13,338
Michoacán	NA	2	94	2,360	10	2,466
Morelos	NA	0	19	2,857	0	2,876
Nayarit	NA	0	9	4,377	191	4,577
Nuevo León	NA	1	86	9,434	410	9,931
Oaxaca	NA	6	264	1,738	128	2,136
Puebla	NA	1	44	1,338	0	1,383
Querétaro	NA	0	9	3,287	0	3,296
Quintana Roo	NA	3	35	4,524	49	4,611
San Luis Potosí	NA	6	82	3,435	0	3,523
Sinaloa	NA	1	193	1,945	35	2,174
Sonora	NA	2	83	4,743	545	5,373
Tabasco	NA	0	58	1,379	345	1,782
Tamaulipas	NA	0	487	5,374	440	6,301
Tlaxcala	NA	1	26	4,328	1	4,356
Veracruz	NA	0	406	2,394	6	2,806
Yucatán	NA	1	32	2,424	1,229	3,686
Zacatecas	NA	8	68	2,684	886	3,646
Subtotal Delegaciones	0	126	3,038	128,051	9,527	140,742
Total Nacional	143,034	5,197	4,017	152,320	11,584	316,152

NA: No Aplica

CAT: Centro de Atención Telefónica cuya ubicación se encuentra en Oficinas Centrales



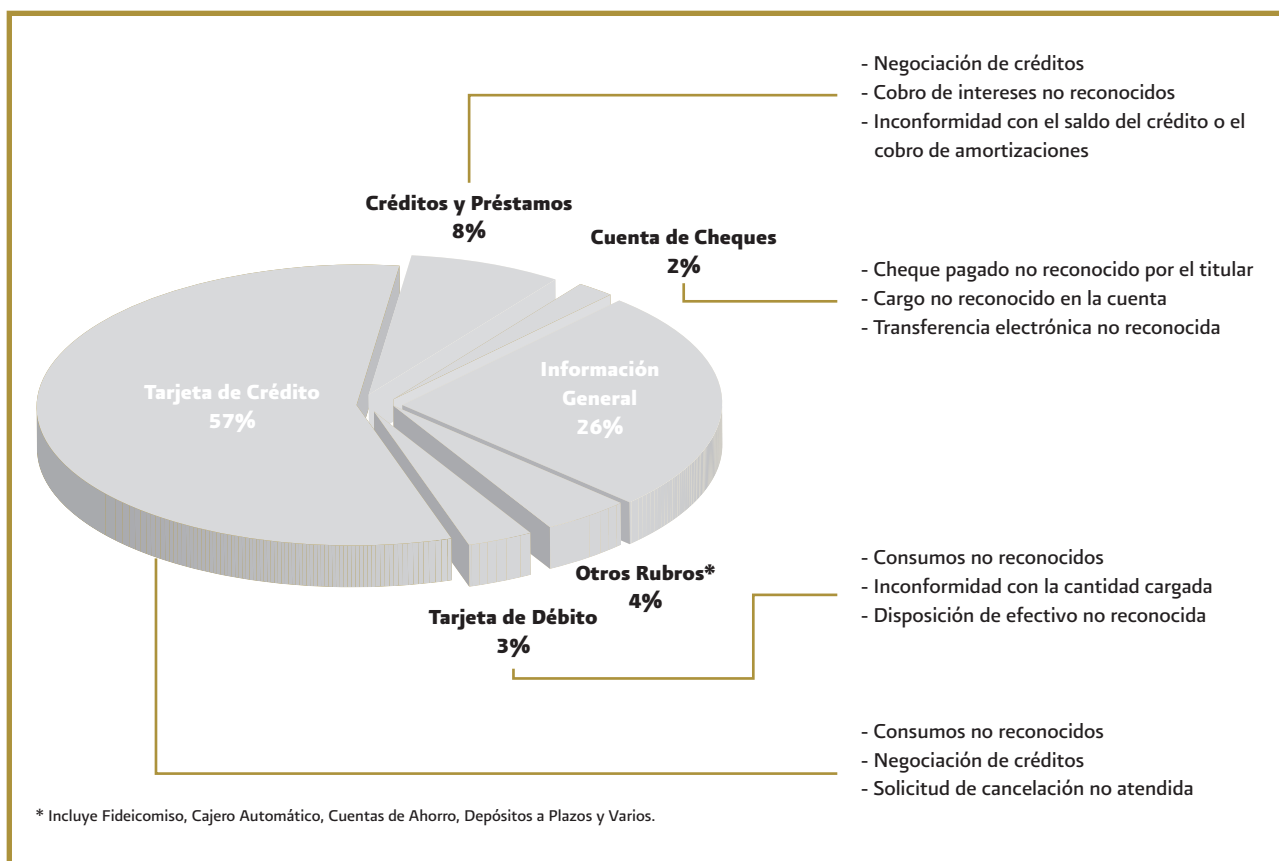
**Por Medio de Recepción
2008**

Medio de Recepción Delegación	CAT	E-Mail	Escrito	Personal	Telefónica	Total
Distrito Federal						
Metropolitana Norte	NA	NA	372	2,312	44	2,728
Metropolitana Oriente	NA	9	279	3,195	21	3,504
Metropolitana Sur	NA	1	75	3,176	79	3,331
Oficinas Centrales	269,889	7,021	360	22,661	9	299,940
Subtotal D.F.	269,889	7,031	1,086	31,344	153	309,503
Delegaciones						
Aguascalientes	NA	6	7	4,514	1,509	6,036
Baja California	NA	1	49	7,747	107	7,904
Baja California Sur	NA	13	45	1,751	181	1,990
Campeche	NA	43	10	2,955	6	3,014
Chiapas	NA	4	326	7,441	0	7,771
Chihuahua	NA	3	56	5,542	130	5,731
Ciudad Juárez	NA	0	20	6,442	0	6,462
Coahuila	NA	1	235	7,435	544	8,215
Colima	NA	1	16	4,615	0	4,632
Durango	NA	1	54	5,894	0	5,949
Estado de México	NA	158	63	1,624	16	1,861
Guanajuato	NA	8	181	9,470	10	9,669
Guerrero	NA	0	30	2,787	1	2,818
Hidalgo	NA	0	21	2,597	0	2,618
Jalisco	NA	34	344	15,871	880	17,129
Michoacán	NA	0	114	1,773	1	1,888
Morelos	NA	0	49	3,790	6	3,845
Nayarit	NA	0	28	5,349	42	5,419
Nuevo León	NA	4	210	8,993	242	9,449
Oaxaca	NA	20	499	3,447	75	4,041
Puebla	NA	0	46	1,068	22	1,136
Querétaro	NA	0	22	3,312	81	3,415
Quintana Roo	NA	0	38	10,279	11	10,328
San Luis Potosí	NA	32	207	2,682	2	2,923
Sinaloa	NA	42	132	4,563	19	4,756
Sonora	NA	11	131	4,836	92	5,070
Tabasco	NA	0	36	4,841	69	4,946
Tamaulipas	NA	0	2,603	6,685	527	9,815
Tlaxcala	NA	4	16	4,842	2	4,864
Veracruz	NA	0	927	1,804	17	2,748
Yucatán	NA	0	35	3,256	616	3,907
Zacatecas	NA	61	51	7,120	140	7,372
Subtotal Delegaciones	0	447	6,601	165,325	5,348	177,721
Total Nacional	269,889	7,478	7,687	196,669	5,501	487,224

NA: No Aplica

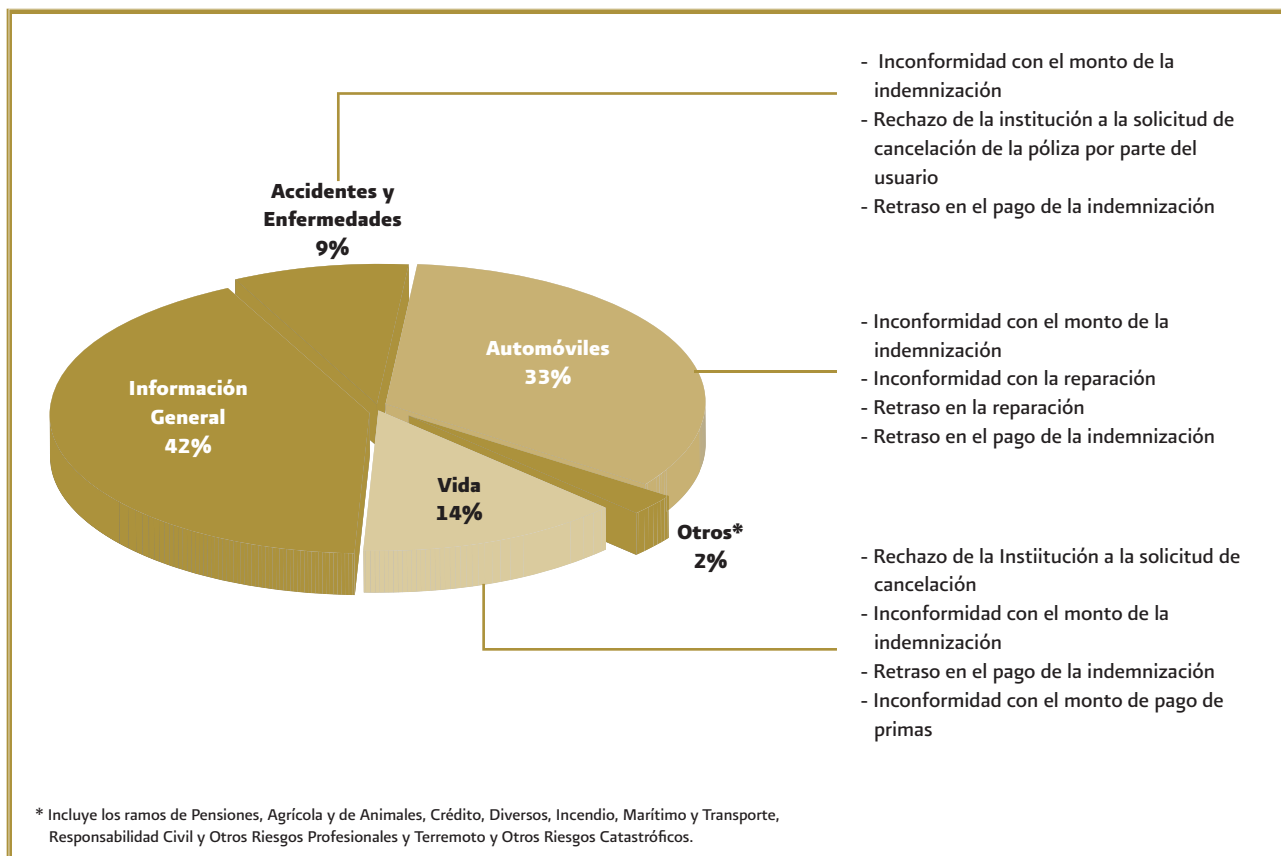
CAT: Centro de Atención Telefónica cuya ubicación se encuentra en Oficinas Centrales

Banca Múltiple Distribución de Causas (Principales Productos) 2008



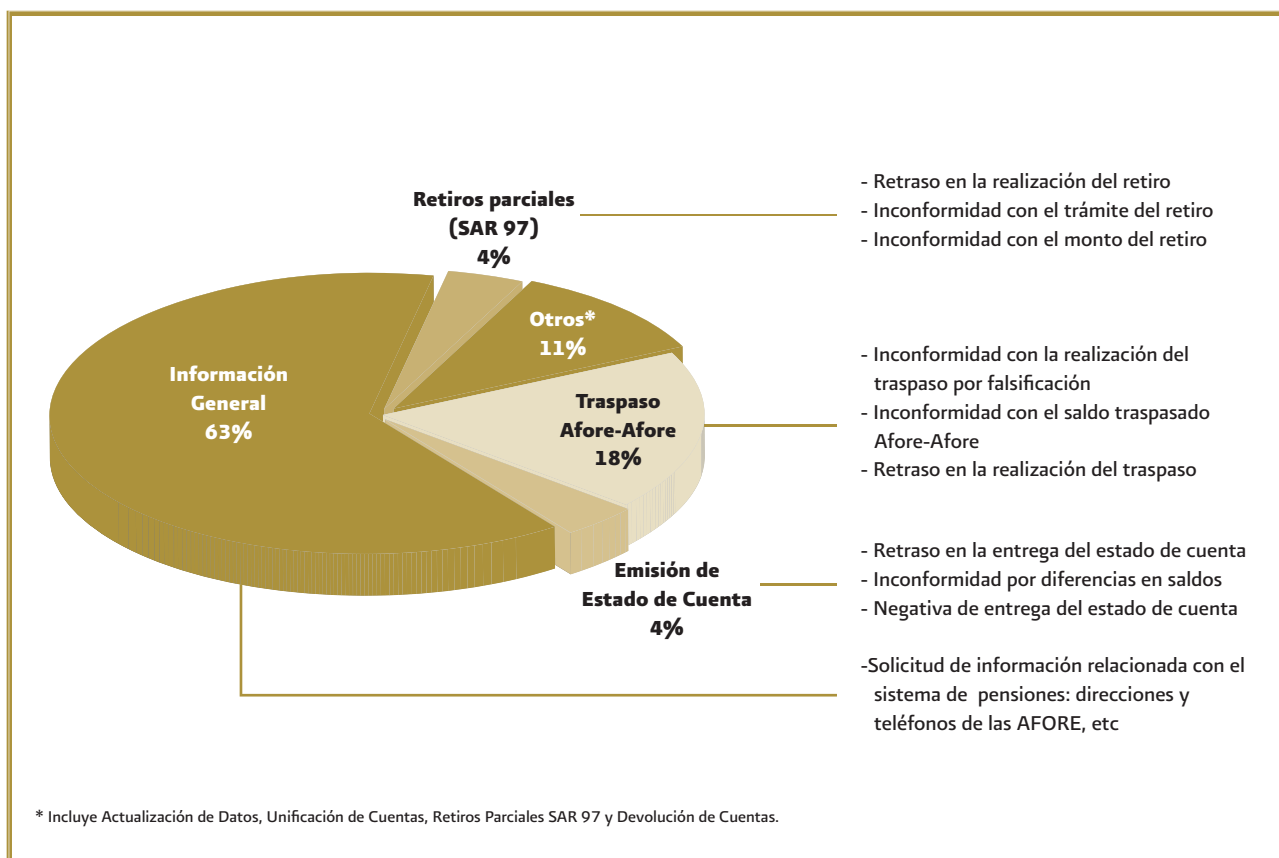


Seguros Distribución de Causas (Principales Ramos) 2008



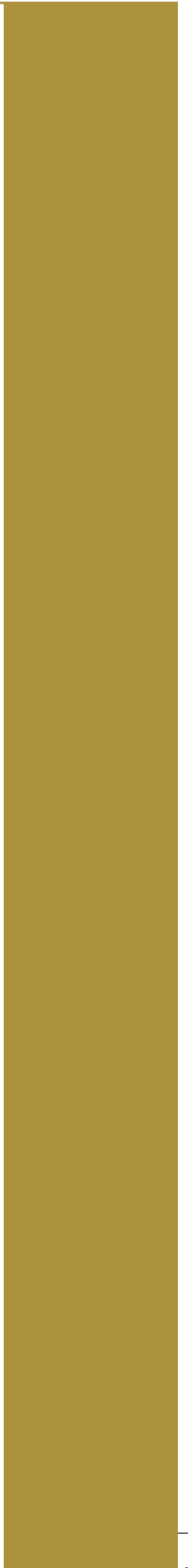


Afore Distribución de Causas (Principales Servicios) 2008





II CONTROVERSIAS





Son inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario con respecto a una Institución Financiera, en donde el asesor o conciliador realiza con la Institución las gestiones pertinentes para avenir los intereses de ambas partes y proponer soluciones concretas. Las cuales se canalizan a través de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica o Conciliación.

- **Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica**

En este tipo de gestiones la Condusef trata los asuntos con las Instituciones Financieras de forma amigable, en la cual no se involucra un proceso legal tratando así de convenir los intereses de ambas partes. Cuando se reciben a través de Gestión Ordinaria las solicitudes de información se envían a las instituciones vía artículo 12, canalización a UNES y gestión inmediata y cuando se reciben a través de Gestión Electrónica las solicitudes se canalizan a las instituciones vía electrónica a través del SIGE.

Mediante la Gestión Ordinaria los sectores más representativos son Instituciones de Crédito con el 51% y Seguros con el 32%. Siendo el principal producto en Banca Múltiple tarjeta de crédito con el 69%.

Mientras que en Gestión Electrónica los asuntos relacionados con tarjeta de crédito corresponden al 72%.

Es importante mencionar el incremento que ha habido en la Gestión Electrónica en el sector Bancario ya que pasó de 9,861 asuntos en 2007 a 47,271 en 2008.

Debido a la solución expedita en los asuntos gestionados por este medio se celebraron convenios, con sectores como SOFOMES (Sociedades Financieras de Objeto Múltiple) y Seguros, y se esta en pláticas con otros para incluirlos en esta gestión y cuyos beneficios se verán reflejados a partir de 2009.

- **Conciliación**

En este proceso se encuentran todas las reclamaciones procedentes en contra de alguna Institución Financiera para que mediante un proceso de conciliación ésta rectifique o enmiende determinada acción o hecho que se considere incorrecto.

De las controversias recibidas en 2008, el proceso de conciliación tuvo un decremento del 4% con relación a lo recibido en 2007, lo cual se debe principalmente a que los usuarios optan por una gestión amigable entre el usuario y la Institución Financiera.

En este proceso los sectores más representativos son Instituciones de Crédito con el 62% y Seguros con el 27%.

CONTROVERSIAS RECIBIDAS

**Por Delegación y Proceso de Atención
2007 - 2008**

Sector Delegación	Gestión Ordinaria		Gestión Electrónica		Conciliación		Total	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Distrito Federal								
Metropolitana Norte	1,699	1,503	482	1,733	2,692	2,478	4,873	5,714
Metropolitana Oriente	1,398	1,358	338	953	1,092	908	2,828	3,219
Metropolitana Sur	522	432	294	902	1,368	952	2,184	2,286
Oficinas Centrales	8,090	4,588	1,374	3,553	3,866	4,357	13,330	12,498
Subtotal D.F.	11,709	7,881	2,488	7,141	9,018	8,695	23,215	23,717
Delegaciones								
Aguascalientes	3,049	2,599	547	1,575	888	624	4,484	4,798
Baja California	547	426	21	342	359	272	927	1,040
Baja California Sur	1,214	233	54	159	200	199	1,468	591
Campeche	702	1,191	230	1,058	648	437	1,580	2,686
Chiapas	1,362	1,427	224	686	556	588	2,142	2,701
Chihuahua	2,021	1,940	177	1,442	1,078	1,590	3,276	4,972
Ciudad Juárez	466	395	33	1,866	709	469	1,208	2,730
Coahuila	2,231	1,756	285	1,011	292	411	2,808	3,178
Colima	1,571	1,397	431	1,707	381	820	2,383	3,924
Durango	1,989	1,458	229	1,112	187	278	2,405	2,848
Estado de México	1,375	1,446	166	861	425	733	1,966	3,040
Guanajuato	3,062	2,665	198	1,559	871	1,458	4,131	5,682
Guerrero	1,992	2,387	286	1,259	811	709	3,089	4,355
Hidalgo	760	519	32	600	358	446	1,150	1,565
Jalisco	3,658	3,835	719	2,966	2,121	2,324	6,498	9,125
Michoacán	2,344	3,239	288	1,346	389	653	3,021	5,238
Morelos	1,275	787	112	937	534	688	1,921	2,412
Nayarit	1,164	861	141	905	345	348	1,650	2,114
Nuevo León	3,461	3,242	457	1,687	1,549	2,422	5,467	7,351
Oaxaca	1,569	1,196	167	634	308	479	2,044	2,309
Puebla	3,893	3,083	450	2,460	1,138	1,376	5,481	6,919
Querétaro	962	802	111	792	367	461	1,440	2,055
Quintana Roo	1,238	1,399	303	1,176	1,040	987	2,581	3,562
San Luis Potosí	1,656	873	123	1,027	764	737	2,543	2,637
Sinaloa	2,886	2,304	264	1,812	445	538	3,595	4,654
Sonora	2,781	2,647	119	1,141	1,257	527	4,157	4,315
Tabasco	3,339	2,210	295	1,607	368	751	4,002	4,568
Tamaulipas	3,394	2,272	279	1,973	783	779	4,456	5,024
Tlaxcala	695	728	31	301	345	256	1,071	1,285
Veracruz	3,237	2,532	168	1,902	1,066	1,090	4,471	5,524
Yucatán	990	1,025	268	1,390	596	484	1,854	2,899
Zacatecas	794	1,135	165	837	397	703	1,356	2,675
Subtotal Delegaciones	61,677	54,009	7,373	40,130	21,575	24,637	90,625	118,776
Total Nacional	73,386	61,890	9,861	47,271	30,593	33,332	113,840	142,493

Gestión Ordinaria Por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1,324	3	12	1	11	279	5	64	0	1,699
Metropolitana Oriente	982	0	6	1	2	146	1	260	0	1,398
Metropolitana Sur	432	0	1	0	2	45	2	40	0	522
Oficinas Centrales	6,166	13	11	7	27	1,548	14	244	60	8,090
Subtotal D.F.	8,904	16	30	9	42	2,018	22	608	60	11,709
Delegaciones										
Aguascalientes	2,027	3	35	1	7	405	4	567	0	3,049
Baja California	171	0	0	0	0	5	1	370	0	547
Baja California Sur	818	1	0	0	1	146	4	184	60	1,214
Campeche	532	1	3	0	0	54	0	112	0	702
Chiapas	1,033	0	0	1	0	179	6	139	4	1,362
Chihuahua	1,819	0	0	0	0	28	0	174	0	2,021
Ciudad Juárez	436	0	0	0	0	5	0	25	0	466
Coahuila	1,848	1	1	1	1	232	2	145	0	2,231
Colima	1,321	0	1	6	1	131	2	108	1	1,571
Durango	1,458	0	4	2	0	472	0	53	0	1,989
Estado de México	763	0	2	0	4	489	4	113	0	1,375
Guanajuato	2,047	0	43	2	2	335	2	623	8	3,062
Guerrero	1,178	0	3	0	5	568	10	228	0	1,992
Hidalgo	583	0	0	0	2	132	2	41	0	760
Jalisco	2,319	2	12	12	8	663	5	631	6	3,658
Michoacán	1,179	1	5	0	8	969	2	173	7	2,344
Morelos	982	1	12	0	6	201	1	68	4	1,275
Nayarit	861	0	5	0	17	132	1	142	6	1,164
Nuevo León	2,352	1	2	2	9	199	0	878	18	3,461
Oaxaca	838	0	13	0	3	632	4	77	2	1,569
Puebla	2,173	0	22	1	3	1,528	3	140	23	3,893
Querétaro	759	2	3	0	1	146	2	49	0	962
Quintana Roo	1,001	0	1	7	0	124	1	104	0	1,238
San Luis Potosí	1,294	0	16	0	8	76	6	256	0	1,656
Sinaloa	2,443	0	3	0	9	314	1	116	0	2,886
Sonora	1,923	1	0	0	6	667	11	172	1	2,781
Tabasco	2,104	2	3	0	7	456	12	729	26	3,339
Tamaulipas	2,606	1	7	0	3	321	9	436	11	3,394
Tlaxcala	432	0	0	0	0	158	2	103	0	695
Veracruz	2,211	1	13	0	4	442	11	537	18	3,237
Yucatán	864	2	1	0	1	65	0	57	0	990
Zacatecas	643	0	4	0	1	69	4	73	0	794
Subtotal Delegaciones	43,018	20	214	35	117	10,343	112	7,623	195	61,677
Total Nacional	51,922	36	244	44	159	12,361	134	8,231	255	73,386

*Para conocer el significado de las siglas ver el glosario.



**Gestión Ordinaria
Por Sector y Delegación
2008**

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	740	3	4	1	62	346	3	342	2	1,503
Metropolitana Oriente	401	4	3	3	18	682	1	242	4	1,358
Metropolitana Sur	313	0	3	1	6	80	3	26	0	432
Oficinas Centrales	2,765	10	8	2	88	1,310	11	295	99	4,588
Subtotal D.F.	4,219	17	18	7	174	2,418	18	905	105	7,881
Delegaciones										
Aguascalientes	1,376	0	59	2	61	387	4	710	0	2,599
Baja California	150	0	0	0	2	13	2	259	0	426
Baja California Sur	115	0	0	0	4	63	0	49	2	233
Campeche	776	0	6	0	51	110	1	247	0	1,191
Chiapas	879	0	4	10	32	343	7	136	16	1,427
Chihuahua	1,612	2	1	0	51	94	1	176	3	1,940
Ciudad Juárez	254	0	1	0	0	84	1	55	0	395
Coahuila	1,191	1	9	1	45	357	0	152	0	1,756
Colima	807	0	7	13	90	332	2	146	0	1,397
Durango	830	1	7	8	5	525	1	75	6	1,458
Estado de México	410	3	7	1	27	776	4	218	0	1,446
Guanajuato	1,790	2	55	23	30	352	5	399	9	2,665
Guerrero	763	0	3	1	43	1,386	3	187	1	2,387
Hidalgo	264	2	4	0	24	181	0	44	0	519
Jalisco	1,457	2	2	4	18	1,734	5	612	1	3,835
Michoacán	848	6	13	16	94	1,999	1	255	7	3,239
Morelos	405	0	9	2	5	288	3	75	0	787
Nayarit	539	1	8	0	45	184	0	81	3	861
Nuevo León	1,967	2	5	21	46	283	0	913	5	3,242
Oaxaca	497	0	17	5	7	552	7	101	10	1,196
Puebla	915	1	10	1	25	1,947	3	161	20	3,083
Querétaro	395	1	7	16	17	297	0	68	1	802
Quintana Roo	949	0	108	0	12	147	2	181	0	1,399
San Luis Potosí	601	1	23	0	37	74	2	135	0	873
Sinaloa	1,347	0	4	0	27	700	3	223	0	2,304
Sonora	655	2	0	0	13	1,754	5	216	2	2,647
Tabasco	999	1	1	0	20	706	14	425	44	2,210
Tamaulipas	1,381	1	12	1	21	385	1	469	1	2,272
Tlaxcala	483	0	3	0	33	125	0	84	0	728
Veracruz	1,553	1	4	2	30	521	8	389	24	2,532
Yucatán	635	4	4	0	25	255	3	99	0	1,025
Zacatecas	733	2	10	1	11	145	6	227	0	1,135
Subtotal Delegaciones	27,576	36	403	128	951	17,099	94	7,567	155	54,009
Total Nacional	31,795	53	421	135	1,125	19,517	112	8,472	260	61,890

*Para conocer el significado de las siglas ver el glosario.

Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	1,184	5	112	23	1,324
Metropolitana Oriente	906	3	52	21	982
Metropolitana Sur	424	0	5	3	432
Oficinas Centrales	5,837	21	257	51	6,166
Subtotal D.F.	8,351	29	426	98	8,904
Delegaciones					
Aguascalientes	1,440	6	168	413	2,027
Baja California	163	0	7	1	171
Baja California Sur	594	2	88	134	818
Campeche	384	0	23	125	532
Chiapas	733	8	58	234	1,033
Chihuahua	1,200	4	58	557	1,819
Ciudad Juárez	415	11	6	4	436
Coahuila	1,719	16	62	51	1,848
Colima	1,240	2	67	12	1,321
Durango	1,389	14	45	10	1,458
Estado de México	662	1	51	49	763
Guanajuato	1,567	0	122	358	2,047
Guerrero	907	6	74	191	1,178
Hidalgo	521	3	27	32	583
Jalisco	1,932	5	173	209	2,319
Michoacán	985	8	58	128	1,179
Morelos	884	4	57	37	982
Nayarit	710	2	25	124	861
Nuevo León	2,144	2	125	81	2,352
Oaxaca	686	4	42	106	838
Puebla	1,978	8	76	111	2,173
Querétaro	706	0	34	19	759
Quintana Roo	636	4	77	284	1,001
San Luis Potosí	961	16	74	243	1,294
Sinaloa	2,166	3	86	188	2,443
Sonora	1,716	5	84	118	1,923
Tabasco	1,134	5	47	918	2,104
Tamaulipas	1,824	3	167	612	2,606
Tlaxcala	332	2	46	52	432
Veracruz	1,874	8	88	241	2,211
Yucatán	815	3	20	26	864
Zacatecas	506	7	25	105	643
Subtotal Delegaciones	34,923	162	2,160	5,773	43,018
Total Nacional	43,274	191	2,586	5,871	51,922



**Gestión Ordinaria
Instituciones de Crédito
2008**

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	599	3	112	26	740
Metropolitana Oriente	308	7	61	25	401
Metropolitana Sur	275	4	30	4	313
Oficinas Centrales	2,580	18	126	41	2,765
Subtotal D.F.	3,762	32	329	96	4,219
Delegaciones					
Aguascalientes	949	32	224	171	1,376
Baja California	110	2	31	7	150
Baja California Sur	68	2	10	35	115
Campeche	371	22	122	261	776
Chiapas	528	36	98	217	879
Chihuahua	684	31	91	806	1,612
Ciudad Juárez	165	13	31	45	254
Coahuila	1,026	11	103	51	1,191
Colima	703	4	98	2	807
Durango	672	12	108	38	830
Estado de México	255	4	35	116	410
Guanajuato	1,071	4	172	543	1,790
Guerrero	435	9	75	244	763
Hidalgo	179	3	24	58	264
Jalisco	911	21	113	412	1,457
Michoacán	552	27	116	153	848
Morelos	310	5	44	46	405
Nayarit	303	10	31	195	539
Nuevo León	1,566	5	106	290	1,967
Oaxaca	224	10	41	222	497
Puebla	716	16	68	115	915
Querétaro	320	3	47	25	395
Quintana Roo	356	18	104	471	949
San Luis Potosí	399	4	60	138	601
Sinaloa	889	16	89	353	1,347
Sonora	505	23	61	66	655
Tabasco	409	19	105	466	999
Tamaulipas	824	10	288	259	1,381
Tlaxcala	283	16	40	144	483
Veracruz	1,129	38	117	269	1,553
Yucatán	481	8	37	109	635
Zacatecas	356	38	96	243	733
Subtotal Delegaciones	17,749	472	2,785	6,570	27,576
Total Nacional	21,511	504	3,114	6,666	31,795

Gestión Ordinaria Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2007

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionado con otro Sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en Sucursal	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	670	246	83	80	31	20	7	34	13	1,184
Metropolitana Oriente	501	275	27	13	40	19	0	20	11	906
Metropolitana Sur	247	55	30	22	27	21	0	9	13	424
Oficinas Centrales	3,491	744	479	193	401	169	121	223	16	5,837
Subtotal D.F.	4,909	1,320	619	308	499	229	128	286	53	8,351
Delegaciones										
Aguascalientes	1,104	162	42	43	54	1	3	2	29	1,440
Baja California	89	8	6	16	12	18	0	14	0	163
Baja California Sur	268	91	89	30	36	9	5	59	7	594
Campeche	336	24	3	7	11	1	0	0	2	384
Chiapas	411	147	53	23	26	12	1	51	9	733
Chihuahua	860	79	53	46	23	14	12	102	11	1,200
Ciudad Juárez	381	26	0	2	4	0	0	2	0	415
Coahuila	1,453	99	20	44	43	24	4	25	7	1,719
Colima	1,034	56	26	26	19	0	0	79	0	1,240
Durango	1,271	58	18	3	16	1	1	9	12	1,389
Estado de México	374	93	54	57	37	16	3	14	14	662
Guanajuato	1,208	182	37	63	34	0	6	20	17	1,567
Guerrero	571	119	26	19	114	7	0	6	45	907
Hidalgo	357	61	31	21	23	5	1	8	14	521
Jalisco	1,341	244	90	83	117	15	6	14	22	1,932
Michoacán	626	159	53	67	54	6	1	15	4	985
Morelos	550	85	126	83	17	1	16	6	0	884
Nayarit	594	38	31	16	7	3	3	13	5	710
Nuevo León	1,572	309	93	39	41	26	7	41	16	2,144
Oaxaca	396	107	46	54	53	1	3	11	15	686
Puebla	1,364	221	116	64	61	57	14	69	12	1,978
Querétaro	522	73	42	37	15	3	1	5	8	706
Quintana Roo	337	53	27	10	99	16	5	85	4	636
San Luis Potosí	681	168	18	21	26	3	5	35	4	961
Sinaloa	1,721	165	134	60	69	1	0	5	11	2,166
Sonora	1,092	303	96	58	57	14	8	73	15	1,716
Tabasco	774	102	52	55	43	18	2	65	23	1,134
Tamaulipas	1,449	161	68	43	58	0	0	9	36	1,824
Tlaxcala	198	70	12	17	12	5	5	13	0	332
Veracruz	1,228	152	148	58	85	16	7	22	158	1,874
Yucatán	651	48	33	23	11	1	2	42	4	815
Zacatecas	363	71	13	11	25	10	0	11	2	506
Subtotal Delegaciones	25,176	3,734	1,656	1,199	1,302	304	121	925	506	34,923
Total Nacional	30,085	5,054	2,275	1,507	1,801	533	249	1,211	559	43,274

* Incluye Cuentas de Ahorro y Depósitos a Plazo.

** Se refiere principalmente a Fideicomisos, Cajas de Seguridad, Giros y Órdenes de Pago y Compra-Venta de Divisas.



Gestión Ordinaria Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2008

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionado con otro Sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en Sucursal	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	356	124	36	22	25	25	2	5	4	599
Metropolitana Oriente	192	53	9	7	20	12	2	2	11	308
Metropolitana Sur	160	39	9	8	34	11	0	3	11	275
Oficinas Centrales	1,523	296	121	80	206	84	24	23	223	2,580
Subtotal D.F.	2,231	512	175	117	285	132	28	33	249	3,762
Delegaciones										
Aguascalientes	702	105	36	13	49	4	3	13	24	949
Baja California	71	20	0	4	7	7	0	0	1	110
Baja California Sur	43	15	5	0	2	1	0	2	0	68
Campeche	291	34	7	7	6	0	0	0	26	371
Chiapas	254	171	23	21	33	5	6	1	14	528
Chihuahua	542	68	24	15	12	7	0	3	13	684
Ciudad Juárez	127	25	4	2	3	2	2	0	0	165
Coahuila	801	133	23	30	22	10	2	4	1	1,026
Colima	578	83	14	9	10	2	4	3	0	703
Durango	587	35	11	2	16	0	4	0	17	672
Estado de México	141	48	15	15	11	13	1	3	8	255
Guanajuato	707	228	26	47	30	3	8	13	9	1,071
Guerrero	305	52	14	9	40	0	1	1	13	435
Hidalgo	127	13	6	3	16	6	2	0	6	179
Jalisco	649	91	29	43	58	10	5	2	24	911
Michoacán	301	136	12	12	73	2	1	2	13	552
Morelos	209	33	21	22	14	1	3	7	0	310
Nayarit	257	25	12	3	1	1	1	2	1	303
Nuevo León	1,101	280	74	21	18	49	11	4	8	1,566
Oaxaca	133	42	6	10	21	1	1	1	9	224
Puebla	504	89	18	36	32	19	8	1	9	716
Querétaro	201	54	19	20	15	0	4	7	0	320
Quintana Roo	218	35	11	10	71	9	0	1	1	356
San Luis Potosí	266	78	33	4	15	0	2	1	0	399
Sinaloa	678	78	35	30	39	13	2	1	13	889
Sonora	326	91	25	15	36	0	5	1	6	505
Tabasco	307	45	7	10	14	6	2	1	17	409
Tamaulipas	690	44	20	19	11	0	0	0	40	824
Tlaxcala	178	55	10	11	9	8	4	6	2	283
Veracruz	746	124	75	39	53	0	16	2	74	1,129
Yucatán	390	44	17	8	16	0	1	2	3	481
Zacatecas	220	77	27	2	23	0	2	1	4	356
Subtotal Delegaciones	12,650	2,451	659	492	776	179	101	85	356	17,749
Total Nacional	14,881	2,963	834	609	1,061	311	129	118	605	21,511

* Incluye Cuentas de Ahorro y Depósitos a Plazo.

** Se refiere principalmente a Fideicomisos, Cajas de Seguridad, Giros y Órdenes de Pago y Compra-Venta de Divisas.

Gestión Ordinaria Sector Bursátil 2007

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	1	2	0	3
Metropolitana Oriente	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	9	4	0	13
Subtotal D.F.	10	6	0	16
Delegaciones				
Aguascalientes	1	2	0	3
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	1	0	1
Campeche	1	0	0	1
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	0	0	1
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	2	0	0	2
Michoacán	1	0	0	1
Morelos	1	0	0	1
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	0	1
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	2	0	0	2
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	1
Tabasco	2	0	0	2
Tamaulipas	1	0	0	1
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	1	0	1
Yucatán	1	1	0	2
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	15	5	0	20
Total Nacional	25	11	0	36



**Gestión Ordinaria
Sector Bursátil
2008**

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	3	0	0	3
Metropolitana Oriente	3	1	0	4
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	3	7	0	10
Subtotal D.F.	9	8	0	17
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	1	1	0	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	0	0	1
Colima	0	0	0	0
Durango	0	1	0	1
Estado de México	2	1	0	3
Guanajuato	2	0	0	2
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	1	1	0	2
Jalisco	1	1	0	2
Michoacán	4	2	0	6
Morelos	0	0	0	0
Nayarit	0	1	0	1
Nuevo León	1	1	0	2
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	1	0	0	1
Querétaro	0	1	0	1
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	1	0	0	1
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	2	0	0	2
Tabasco	1	0	0	1
Tamaulipas	1	0	0	1
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	2	2	0	4
Zacatecas	1	1	0	2
Subtotal Delegaciones	23	13	0	36
Total Nacional	32	21	0	53

Gestión Ordinaria
Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
2007

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras*	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero*	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	3	3	0	5	1	12
Metropolitana Oriente	0	1	1	0	1	3	6
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	1	1
Oficinas Centrales	2	1	0	4	0	4	11
Subtotal D.F.	2	5	4	4	6	9	30
Delegaciones							
Aguascalientes	0	3	0	7	23	2	35
Baja California	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	3	0	0	3
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	0	0	0	1
Colima	0	0	0	0	0	1	1
Durango	0	0	0	0	2	2	4
Estado de México	0	1	0	0	1	0	2
Guanajuato	0	1	2	14	26	0	43
Guerrero	0	2	0	0	1	0	3
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	1	0	0	10	1	12
Michoacán	0	2	0	1	2	0	5
Morelos	0	2	0	0	10	0	12
Nayarit	0	0	0	0	5	0	5
Nuevo León	0	0	0	0	1	1	2
Oaxaca	0	0	0	3	10	0	13
Puebla	0	3	2	1	15	1	22
Querétaro	0	0	0	0	3	0	3
Quintana Roo	0	0	0	1	0	0	1
San Luis Potosí	0	1	0	1	14	0	16
Sinaloa	0	2	0	0	0	1	3
Sonora	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	3	3
Tamaulipas	0	1	0	1	5	0	7
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	6	5	2	13
Yucatán	0	0	0	0	1	0	1
Zacatecas	0	0	0	1	3	0	4
Subtotal Delegaciones	0	20	4	39	137	14	214
Total Nacional	2	25	8	43	143	23	244

* A partir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.



**Gestión Ordinaria
Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
2008**

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras*	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero*	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	1	3	0	0	0	4
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	3	3
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	3	3
Oficinas Centrales	0	1	5	0	0	2	8
Subtotal D.F.	0	2	8	0	0	8	18
Delegaciones							
Aguascalientes	0	3	8	7	37	4	59
Baja California	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	1	5	0	6
Chiapas	0	0	0	0	0	4	4
Chihuahua	0	0	0	0	0	1	1
Ciudad Juárez	0	0	1	0	0	0	1
Coahuila	0	1	0	0	8	0	9
Colima	0	0	0	0	5	2	7
Durango	0	0	0	0	7	0	7
Estado de México	0	0	6	0	0	1	7
Guanajuato	0	0	1	2	51	1	55
Guerrero	0	0	0	0	3	0	3
Hidalgo	0	0	0	0	4	0	4
Jalisco	0	1	1	0	0	0	2
Michoacán	0	5	1	1	6	0	13
Morelos	0	5	0	0	4	0	9
Nayarit	0	0	0	0	8	0	8
Nuevo León	0	0	1	0	4	0	5
Oaxaca	0	0	0	0	16	1	17
Puebla	0	1	1	1	6	1	10
Querétaro	0	0	1	1	5	0	7
Quintana Roo	0	1	1	0	105	1	108
San Luis Potosí	0	0	0	0	22	1	23
Sinaloa	0	2	0	0	1	1	4
Sonora	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	1	1
Tamaulipas	0	3	0	0	9	0	12
Tlaxcala	0	0	0	0	3	0	3
Veracruz	0	1	0	0	3	0	4
Yucatán	0	0	1	0	3	0	4
Zacatecas	0	0	0	0	9	1	10
Subtotal Delegaciones	0	23	23	13	324	20	403
Total Nacional	0	25	31	13	324	28	421

* Apartir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.

Gestión Ordinaria Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2007

Clase de Institución Delegación	Sociedades Coperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	1	0	1
Metropolitana Oriente	0	1	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	7	0	7
Subtotal D.F.	0	9	0	9
Delegaciones				
Aguascalientes	0	1	0	1
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	1	1
Chihuahua	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	0	1	1
Colima	5	1	0	6
Durango	0	0	2	2
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	2	0	0	2
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	11	1	0	12
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	0	2	0	2
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	0	1	1
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	0	7	0	7
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	18	12	5	35
Total Nacional	18	21	5	44

*Ley de Ahorro y Crédito Popular



Gestión Ordinaria
Entidades de Ahorro y Crédito Popular
2008

Clase de Institución Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	1	0	1
Metropolitana Oriente	0	3	0	3
Metropolitana Sur	0	1	0	1
Oficinas Centrales	0	2	0	2
Subtotal D.F.	0	7	0	7
Delegaciones				
Aguascalientes	2	0	0	2
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	1	8	1	10
Chihuahua	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	1
Colima	12	1	0	13
Durango	8	0	0	8
Estado de México	0	1	0	1
Guanajuato	16	6	1	23
Guerrero	1	0	0	1
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	3	1	0	4
Michoacán	10	0	6	16
Morelos	2	0	0	2
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	19	0	2	21
Oaxaca	3	0	2	5
Puebla	0	0	1	1
Querétaro	15	0	1	16
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	1	0	0	1
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	1	0	2
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	1	0	0	1
Subtotal Delegaciones	95	19	14	128
Total Nacional	95	26	14	135

*Ley de Ahorro y Crédito Popular

Gestión Ordinaria
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
2007

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	9	2	11
Metropolitana Oriente	2	0	2
Metropolitana Sur	2	0	2
Oficinas Centrales	27	0	27
Subtotal D.F.	40	2	42
Delegaciones			
Aguascalientes	6	1	7
Baja California	0	0	0
Baja California Sur	1	0	1
Campeche	0	0	0
Chiapas	0	0	0
Chihuahua	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	0	1	1
Colima	1	0	1
Durango	0	0	0
Estado de México	4	0	4
Guanajuato	2	0	2
Guerrero	5	0	5
Hidalgo	2	0	2
Jalisco	8	0	8
Michoacán	8	0	8
Morelos	6	0	6
Nayarit	17	0	17
Nuevo León	9	0	9
Oaxaca	3	0	3
Puebla	3	0	3
Querétaro	1	0	1
Quintana Roo	0	0	0
San Luis Potosí	8	0	8
Sinaloa	9	0	9
Sonora	6	0	6
Tabasco	7	0	7
Tamaulipas	3	0	3
Tlaxcala	0	0	0
Veracruz	4	0	4
Yucatán	1	0	1
Zacatecas	1	0	1
Subtotal Delegaciones	115	2	117
Total Nacional	155	4	159



**Gestión Ordinaria
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
2008**

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	12	50	62
Metropolitana Oriente	12	6	18
Metropolitana Sur	6	0	6
Oficinas Centrales	54	34	88
Subtotal D.F.	84	90	174
Delegaciones			
Aguascalientes	56	5	61
Baja California	2	0	2
Baja California Sur	4	0	4
Campeche	26	25	51
Chiapas	31	1	32
Chihuahua	45	6	51
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	38	7	45
Colima	74	16	90
Durango	4	1	5
Estado de México	13	14	27
Guanajuato	29	1	30
Guerrero	33	10	43
Hidalgo	18	6	24
Jalisco	16	2	18
Michoacán	79	15	94
Morelos	3	2	5
Nayarit	40	5	45
Nuevo León	44	2	46
Oaxaca	7	0	7
Puebla	19	6	25
Querétaro	15	2	17
Quintana Roo	8	4	12
San Luis Potosí	26	11	37
Sinaloa	24	3	27
Sonora	11	2	13
Tabasco	13	7	20
Tamaulipas	16	5	21
Tlaxcala	29	4	33
Veracruz	23	7	30
Yucatán	22	3	25
Zacatecas	8	3	11
Subtotal Delegaciones	776	175	951
Total Nacional	860	265	1,125

Gestión Ordinaria Seguros (Principales Ramos) 2007

Delegación	Ramo Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles*	Pensiones		Relacionado con otro sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	67	21	8	3	145	8	5	3	19	279
Metropolitana Oriente	97	2	3	6	21	4	0	1	12	146
Metropolitana Sur	14	5	2	0	15	1	2	0	6	45
Oficinas Centrales	365	70	26	2	850	25	9	1	200	1,548
Subtotal D.F.	543	98	39	11	1,031	38	16	5	237	2,018
Delegaciones										
Aguascalientes	250	11	6	0	73	2	2	7	54	405
Baja California	3	0	1	0	0	0	1	0	0	5
Baja California Sur	36	3	5	1	64	5	6	0	26	146
Campeche	37	0	3	0	5	0	1	1	7	54
Chiapas	61	3	8	0	81	4	0	0	22	179
Chihuahua	6	3	1	0	7	0	0	0	11	28
Ciudad Juárez	4	0	0	0	1	0	0	0	0	5
Coahuila	60	15	17	5	115	13	3	1	3	232
Colima	66	4	1	1	49	1	3	0	6	131
Durango	451	0	0	0	10	0	2	0	9	472
Estado de México	260	32	86	0	64	3	5	1	38	489
Guanajuato	169	9	3	5	99	14	21	1	14	335
Guerrero	505	2	7	1	24	7	5	0	17	568
Hidalgo	92	5	9	1	14	1	2	0	8	132
Jalisco	296	36	32	16	233	12	5	9	24	663
Michoacán	746	20	5	5	160	13	8	1	11	969
Morelos	73	8	1	4	104	9	2	0	0	201
Nayarit	45	1	11	1	45	4	3	0	22	132
Nuevo León	150	1	2	0	30	6	3	1	6	199
Oaxaca	507	2	2	0	95	10	4	0	12	632
Puebla	1,342	16	10	3	102	6	6	8	35	1,528
Querétaro	25	5	11	2	79	7	1	0	16	146
Quintana Roo	52	3	5	0	39	7	4	0	14	124
San Luis Potosí	30	3	1	7	20	2	2	0	11	76
Sinaloa	79	4	7	1	166	26	4	1	26	314
Sonora	445	18	11	1	82	70	5	0	35	667
Tabasco	113	10	5	1	252	32	1	0	42	456
Tamaulipas	121	16	8	3	140	10	3	1	19	321
Tlaxcala	124	3	1	0	22	4	2	1	1	158
Veracruz	203	8	13	6	109	24	4	5	70	442
Yucatán	28	4	11	1	16	1	4	0	0	65
Zacatecas	47	2	4	0	11	1	1	0	3	69
Subtotal Delegaciones	6,426	247	287	65	2,311	294	113	38	562	10,343
Total Nacional	6,969	345	326	76	3,342	332	129	43	799	12,361

*Incluye: Agrícola y de Animales; Crédito; Diversos Misceláneos; Diversos Técnicos; Incendio; Marítimo y Transporte; Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales; Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos.



Gestión Ordinaria Seguros (Principales Ramos) 2008

Delegación	Ramo Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles*	Pensiones		Relacionado con otro sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	186	29	16	3	87	5	3	1	16	346
Metropolitana Oriente	417	13	31	11	165	6	9	0	30	682
Metropolitana Sur	28	8	5	1	31	0	4	0	3	80
Oficinas Centrales	422	60	41	12	539	28	10	0	198	1,310
Subtotal D.F.	1,053	110	93	27	822	39	26	1	247	2,418
Delegaciones										
Aguascalientes	223	30	5	1	97	15	2	1	13	387
Baja California	4	0	1	0	5	0	3	0	0	13
Baja California Sur	20	5	7	1	14	7	1	3	5	63
Campeche	44	12	9	6	6	1	4	1	27	110
Chiapas	110	10	19	14	103	15	9	0	63	343
Chihuahua	41	0	6	7	9	0	4	0	27	94
Ciudad Juárez	31	4	4	2	20	7	5	1	10	84
Coahuila	120	20	26	9	159	12	3	0	8	357
Colima	236	6	10	5	66	4	4	0	1	332
Durango	490	1	3	3	5	2	4	0	17	525
Estado de México	576	20	25	3	105	11	6	1	29	776
Guanajuato	121	11	6	41	114	17	16	2	24	352
Guerrero	1,306	2	3	2	53	8	0	0	12	1,386
Hidalgo	118	5	2	2	39	3	4	1	7	181
Jalisco	1,265	35	25	34	266	16	5	0	88	1,734
Michoacán	1,799	6	13	9	119	10	11	3	29	1,999
Morelos	55	39	10	5	152	18	9	0	0	288
Nayarit	71	3	16	3	58	0	16	0	17	184
Nuevo León	169	10	9	3	53	6	9	6	18	283
Oaxaca	382	2	9	2	116	6	1	3	31	552
Puebla	1,596	29	10	11	240	19	6	3	33	1,947
Querétaro	128	15	21	21	103	1	1	0	7	297
Quintana Roo	35	6	3	2	87	5	1	1	7	147
San Luis Potosí	32	6	5	7	10	0	6	0	8	74
Sinaloa	358	14	9	9	171	14	13	1	111	700
Sonora	1,482	31	4	2	112	95	6	0	22	1,754
Tabasco	111	13	12	3	330	142	5	0	90	706
Tamaulipas	133	23	16	1	144	12	11	0	45	385
Tlaxcala	85	2	5	1	26	3	1	0	2	125
Veracruz	205	12	18	4	145	39	2	1	95	521
Yucatán	69	8	77	22	63	7	1	2	6	255
Zacatecas	87	2	5	2	22	1	12	0	14	145
Subtotal Delegaciones	11,502	382	393	237	3,012	496	181	30	866	17,099
Total Nacional	12,555	492	486	264	3,834	535	207	31	1,113	19,517

*Incluye: Agrícola y de Animales; Crédito; Diversos Misceláneos; Diversos Técnicos; Incendio; Marítimo y Transporte; Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales; Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos.

Gestión Ordinaria Fianzas 2007

Ramo Delegación	Ramo						Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	3	2	0	0	0	0	5
Metropolitana Oriente	0	1	0	0	0	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0	2	0	2
Oficinas Centrales	9	0	1	1	3	0	14
Subtotal D.F.	12	3	1	1	5	0	22
Delegaciones							
Aguascalientes	0	1	0	0	0	3	4
Baja California	1	0	0	0	0	0	1
Baja California Sur	2	0	0	1	1	0	4
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	1	1	4	0	0	0	6
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	2	0	2
Colima	0	1	0	0	1	0	2
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	2	0	2	0	0	0	4
Guanajuato	0	0	0	1	1	0	2
Guerrero	0	0	0	0	1	9	10
Hidalgo	2	0	0	0	0	0	2
Jalisco	1	0	0	1	3	0	5
Michoacán	2	0	0	0	0	0	2
Morelos	0	1	0	0	0	0	1
Nayarit	0	0	0	0	1	0	1
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	1	1	0	2	0	4
Puebla	0	0	2	0	0	1	3
Querétaro	1	0	0	0	1	0	2
Quintana Roo	0	1	0	0	0	0	1
San Luis Potosí	0	3	1	0	2	0	6
Sinaloa	0	0	0	0	1	0	1
Sonora	8	1	0	0	2	0	11
Tabasco	2	3	2	1	1	3	12
Tamaulipas	2	1	2	0	2	2	9
Tlaxcala	0	0	0	2	0	0	2
Veracruz	0	2	0	1	2	6	11
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	1	0	1	2	4
Subtotal Delegaciones	24	16	15	7	24	26	112
Total Nacional	36	19	16	8	29	26	134



**Gestión Ordinaria
Fianzas
2008**

Delegación \ Ramo	Ramo						Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	2	0	0	0	1	0	3
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	1	0	1
Metropolitana Sur	0	3	0	0	0	0	3
Oficinas Centrales	3	1	0	1	4	2	11
Subtotal D.F.	5	4	0	1	6	2	18
Delegaciones							
Aguascalientes	0	3	0	0	1	0	4
Baja California	1	0	1	0	0	0	2
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	1	1
Chiapas	3	1	0	0	1	2	7
Chihuahua	0	0	1	0	0	0	1
Ciudad Juárez	0	1	0	0	0	0	1
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	2	0	0	0	0	2
Durango	0	0	1	0	0	0	1
Estado de México	2	0	1	0	0	1	4
Guanajuato	1	1	1	0	1	1	5
Guerrero	2	0	0	0	0	1	3
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	1	2	0	1	1	5
Michoacán	0	0	0	0	0	1	1
Morelos	2	1	0	0	0	0	3
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	1	1	1	0	2	2	7
Puebla	0	0	3	0	0	0	3
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	2	0	2
San Luis Potosí	0	1	0	0	1	0	2
Sinaloa	0	0	1	0	0	2	3
Sonora	2	0	0	0	2	1	5
Tabasco	3	7	2	0	0	2	14
Tamaulipas	0	0	0	0	0	1	1
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	2	0	2	0	3	1	8
Yucatán	2	0	0	1	0	0	3
Zacatecas	2	1	2	0	0	1	6
Subtotal Delegaciones	23	20	18	1	14	18	94
Total Nacional	28	24	18	2	20	20	112

Gestión Ordinaria SAR 2007

Clase de Institución Delegación	Afore*	Icefa*	Procesar*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	56	6	2	64
Metropolitana Oriente	99	40	121	260
Metropolitana Sur	31	0	9	40
Oficinas Centrales	122	111	11	244
Subtotal D.F.	308	157	143	608
Delegaciones				
Aguascalientes	191	0	376	567
Baja California	107	16	247	370
Baja California Sur	100	24	60	184
Campeche	54	4	54	112
Chiapas	109	10	20	139
Chihuahua	36	24	114	174
Ciudad Juárez	18	0	7	25
Coahuila	117	1	27	145
Colima	67	12	29	108
Durango	44	7	2	53
Estado de México	95	11	7	113
Guanajuato	368	29	226	623
Guerrero	155	0	73	228
Hidalgo	32	0	9	41
Jalisco	279	1	351	631
Michoacán	114	42	17	173
Morelos	62	6	0	68
Nayarit	80	25	37	142
Nuevo León	767	0	111	878
Oaxaca	75	0	2	77
Puebla	124	8	8	140
Querétaro	49	0	0	49
Quintana Roo	47	13	44	104
San Luis Potosí	165	7	84	256
Sinaloa	98	0	18	116
Sonora	123	26	23	172
Tabasco	113	22	594	729
Tamaulipas	409	15	12	436
Tlaxcala	90	9	4	103
Veracruz	271	0	266	537
Yucatán	47	9	1	57
Zacatecas	68	0	5	73
Subtotal Delegaciones	4,474	321	2,828	7,623
Total Nacional	4,782	478	2,971	8,231

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

CONTROVERSIAS RECIBIDAS


**Gestión Ordinaria
SAR
2008**

Clase de Institución Delegación	Afore*	Icefa*	Procesar*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	253	30	59	342
Metropolitana Oriente	99	22	121	242
Metropolitana Sur	21	0	5	26
Oficinas Centrales	177	115	3	295
Subtotal D.F.	550	167	188	905
Delegaciones				
Aguascalientes	242	0	468	710
Baja California	95	11	153	259
Baja California Sur	12	11	26	49
Campeche	131	10	106	247
Chiapas	96	20	20	136
Chihuahua	59	17	100	176
Ciudad Juárez	48	0	7	55
Coahuila	131	5	16	152
Colima	78	18	50	146
Durango	54	10	11	75
Estado de México	145	57	16	218
Guanajuato	311	16	72	399
Guerrero	136	4	47	187
Hidalgo	26	0	18	44
Jalisco	351	0	261	612
Michoacán	139	46	70	255
Morelos	60	15	0	75
Nayarit	37	17	27	81
Nuevo León	769	7	137	913
Oaxaca	67	2	32	101
Puebla	118	34	9	161
Querétaro	66	0	2	68
Quintana Roo	80	0	101	181
San Luis Potosí	85	7	43	135
Sinaloa	171	5	47	223
Sonora	176	10	30	216
Tabasco	83	3	339	425
Tamaulipas	410	51	8	469
Tlaxcala	72	11	1	84
Veracruz	215	0	174	389
Yucatán	79	13	7	99
Zacatecas	120	0	107	227
Subtotal Delegaciones	4,662	400	2,505	7,567
Total Nacional	5,212	567	2,693	8,472

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Gestión Ordinaria Afore Principales Servicios 2007

Delegación \ Servicio	Trasposos Afore-Afore	Emisión de estado de cuenta	Devolución de cuentas	Actualización de datos	Corrección o aclaración del NSS (Homonomía)	Unificación de cuentas	Trasposos Icefa-Afore	Otros Servicios*	Información General	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	29	4	2	1	4	1	2	12	1	56
Metropolitana Oriente	9	6	12	2	7	15	9	39	0	99
Metropolitana Sur	17	1	2	2	0	0	0	6	3	31
Oficinas Centrales	8	12	8	4	13	5	42	-9	39	122
Subtotal D.F.	63	23	24	9	24	21	53	48	43	308
Delegaciones										
Aguascalientes	1	5	58	9	9	2	0	97	10	191
Baja California	30	1	5	5	29	18	8	11	0	107
Baja California Sur	6	2	3	13	0	5	0	49	22	100
Campeche	15	2	2	1	0	0	0	29	5	54
Chiapas	26	19	7	8	1	4	6	34	4	109
Chihuahua	6	3	5	12	0	2	0	5	3	36
Ciudad Juárez	7	2	4	4	0	0	0	1	0	18
Coahuila	34	0	4	5	11	23	0	40	0	117
Colima	22	1	20	5	2	2	0	12	3	67
Durango	4	6	3	0	0	1	0	20	10	44
Estado de México	54	0	9	4	1	3	5	17	2	95
Guanajuato	258	6	25	7	16	15	0	37	4	368
Guerrero	3	89	0	2	3	3	2	47	6	155
Hidalgo	1	1	5	3	0	9	0	10	3	32
Jalisco	199	1	10	6	10	16	2	35	0	279
Michoacán	22	7	27	10	9	11	5	22	1	114
Morelos	17	1	24	3	4	5	0	8	0	62
Nayarit	1	5	25	18	12	7	4	8	0	80
Nuevo León	650	17	3	6	35	14	1	37	4	767
Oaxaca	7	13	6	8	0	2	1	37	1	75
Puebla	50	8	35	7	3	7	0	11	3	124
Querétaro	21	2	4	1	4	9	0	7	1	49
Quintana Roo	1	6	6	19	2	7	0	5	1	47
San Luis Potosí	111	9	15	7	2	3	2	15	1	165
Sinaloa	38	5	17	6	7	12	0	11	2	98
Sonora	33	10	21	11	15	4	9	15	5	123
Tabasco	55	4	21	11	3	2	1	12	4	113
Tamaulipas	293	11	3	10	5	14	0	69	4	409
Tlaxcala	4	2	1	0	1	0	2	80	0	90
Veracruz	125	5	46	28	15	2	17	24	9	271
Yucatán	2	3	5	2	3	6	0	26	0	47
Zacatecas	2	14	0	1	6	0	0	41	4	68
Subtotal Delegaciones	2,098	260	419	232	208	208	65	872	112	4,474
Total Nacional	2,161	283	443	241	232	229	118	920	155	4,782

* Incluye principalmente Aportaciones Voluntarias, Retiros Parciales SAR (97), Corrección o Aclaración del Número de Seguridad Social.



**Gestión Ordinaria
Afore
Principales Servicios 2008**

Delegación	Servicio	Actualización de Datos	Corrección o aclaración del NSS (Homonimia)	Devolución de cuentas	Registro de trabajadores	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de cuentas	Otros Servicios*	Relacionado con otro sector	Total
Distrito Federal											
Metropolitana Norte		0	13	25	1	3	141	10	57	3	253
Metropolitana Oriente		12	4	11	0	2	15	13	39	3	99
Metropolitana Sur		2	2	5	0	2	4	0	6	0	21
Oficinas Centrales		7	14	20	2	16	14	10	79	15	177
Subtotal D.F.		21	33	61	3	23	174	33	181	21	550
Delegaciones											
Aguascalientes		26	5	91	0	0	10	5	103	2	242
Baja California		6	25	14	2	3	9	18	18	0	95
Baja California Sur		4	0	0	0	1	3	1	3	0	12
Campeche		16	2	4	0	1	2	8	68	30	131
Chiapas		6	1	8	0	5	17	6	48	5	96
Chihuahua		7	0	23	5	1	10	2	9	2	59
Ciudad Juárez		6	10	10	0	0	9	1	12	0	48
Coahuila		9	8	4	0	9	63	16	21	1	131
Colima		7	5	9	0	1	11	6	32	7	78
Durango		0	0	9	0	0	1	0	40	4	54
Estado de México		5	4	22	0	5	73	2	34	0	145
Guanajuato		12	15	45	0	2	169	15	50	3	311
Guerrero		15	0	3	0	1	6	10	96	5	136
Hidalgo		2	0	3	0	0	2	3	10	6	26
Jalisco		15	5	48	0	1	223	15	41	3	351
Michoacán		8	5	23	1	1	37	10	48	6	139
Morelos		3	1	21	0	1	14	1	19	0	60
Nayarit		2	4	15	0	0	1	2	12	1	37
Nuevo León		26	35	8	1	22	577	16	84	0	769
Oaxaca		6	2	13	2	0	13	1	25	5	67
Puebla		7	1	54	0	0	19	8	26	3	118
Querétaro		4	3	17	0	4	9	6	21	2	66
Quintana Roo		25	3	14	0	0	2	11	25	0	80
San Luis Potosí		21	2	12	0	0	23	3	24	0	85
Sinaloa		7	7	20	0	7	68	12	47	3	171
Sonora		15	20	36	1	0	68	10	22	4	176
Tabasco		13	2	34	0	2	15	1	15	1	83
Tamaulipas		18	12	10	0	2	261	11	95	1	410
Tlaxcala		0	0	1	33	6	11	3	18	0	72
Veracruz		23	7	51	0	2	76	3	50	3	215
Yucatán		4	3	17	4	6	10	2	33	0	79
Zacatecas		0	0	2	0	5	5	10	98	0	120
Subtotal Delegaciones		318	187	641	49	88	1,817	218	1,247	97	4,662
Total Nacional		339	220	702	52	111	1,991	251	1,428	118	5,212

* Incluye principalmente Aportaciones Voluntarias, Retiros Parciales SAR (97), Corrección o Aclaración del Número de Seguridad Social.

Gestión Electrónica Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2007

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionado con otro sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en sucursal	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	336	37	35	28	23	13	6	4	0	482
Metropolitana Oriente	237	18	26	10	33	3	3	1	7	338
Metropolitana Sur	178	25	30	21	20	14	2	1	3	294
Oficinas Centrales	835	104	150	68	110	65	27	13	2	1,374
Subtotal D.F.	1,586	184	241	127	186	95	38	19	12	2,488
Delegaciones										
Aguascalientes	426	47	13	8	44	3	4	1	1	547
Baja California	11	1	2	2	2	2	1	0	0	21
Baja California Sur	23	3	15	1	7	3	0	1	1	54
Campeche	189	13	17	4	6	0	0	1	0	230
Chiapas	175	17	11	7	8	2	3	1	0	224
Chihuahua	145	8	7	7	4	2	1	0	3	177
Ciudad Juárez	29	0	2	2	0	0	0	0	0	33
Coahuila	249	15	3	12	4	2	0	0	0	285
Colima	385	21	6	8	9	0	2	0	0	431
Durango	209	6	7	1	6	0	0	0	0	229
Estado de México	91	28	13	15	7	7	1	1	3	166
Guanajuato	152	12	10	12	8	0	1	1	2	198
Guerrero	207	14	11	9	36	2	1	1	5	286
Hidalgo	20	2	3	3	2	2	0	0	0	32
Jalisco	444	56	64	55	63	12	3	16	6	719
Michoacán	180	36	25	16	23	3	2	3	0	288
Morelos	58	6	29	8	6	0	1	4	0	112
Nayarit	114	6	10	3	8	0	0	0	0	141
Nuevo León	374	26	21	15	15	2	1	3	0	457
Oaxaca	133	10	2	5	14	0	1	0	2	167
Puebla	326	26	43	15	11	15	7	3	4	450
Querétaro	80	6	11	9	3	0	1	1	0	111
Quintana Roo	212	17	9	7	38	17	0	2	1	303
San Luis Potosí	92	10	10	3	6	1	0	1	0	123
Sinaloa	205	15	20	10	9	0	0	2	3	264
Sonora	79	11	11	8	4	3	0	3	0	119
Tabasco	200	21	30	19	13	0	0	1	11	295
Tamaulipas	215	18	23	13	5	0	2	0	3	279
Tlaxcala	25	2	2	1	0	0	0	0	1	31
Veracruz	146	7	7	1	1	0	1	0	5	168
Yucatán	251	3	9	4	0	0	0	1	0	268
Zacatecas	115	15	6	11	10	0	5	0	3	165
Subtotal Delegaciones	5,560	478	452	294	372	78	38	47	54	7,373
Total Nacional	7,146	662	693	421	558	173	76	66	66	9,861

* Incluye cuentas de ahorro y Valores e instrumentos de inversión

** Se refiere principalmente a fideicomisos, cajas de seguridad, giros y órdenes de pago y compra-venta de divisas.



Gestión Electrónica Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2008

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionado con otro sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en sucursal	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1,119	223	176	79	75	36	10	6	9	1,733
Metropolitana Oriente	632	119	57	32	47	37	6	8	15	953
Metropolitana Sur	509	96	91	53	66	59	7	11	10	902
Oficinas Centrales	2,008	281	445	221	307	242	7	29	13	3,553
Subtotal D.F.	4,268	719	769	385	495	374	30	54	47	7,141
Delegaciones										
Aguascalientes	1,195	146	61	46	80	14	8	24	1	1,575
Baja California	198	45	19	31	20	23	5	1	0	342
Baja California Sur	91	23	14	12	12	1	2	3	1	159
Campeche	820	95	47	12	50	2	4	2	26	1,058
Chiapas	468	114	10	24	39	19	8	2	2	686
Chihuahua	1,158	115	34	46	49	21	12	4	3	1,442
Ciudad Juárez	1,681	92	40	15	19	2	9	5	3	1,866
Coahuila	792	93	51	19	31	7	6	0	12	1,011
Colima	1,376	131	69	37	35	15	5	3	36	1,707
Durango	1,032	14	24	9	23	2	1	0	7	1,112
Estado de México	527	117	51	68	50	22	6	4	16	861
Guanajuato	1,194	188	51	54	47	1	11	12	1	1,559
Guerrero	893	87	76	40	122	13	5	6	17	1,259
Hidalgo	400	80	39	22	30	5	8	5	11	600
Jalisco	2,063	263	96	192	249	29	10	32	32	2,966
Michoacán	797	302	42	45	132	5	3	0	20	1,346
Morelos	559	100	141	84	31	0	6	16	0	937
Nayarit	734	95	28	15	25	1	0	4	3	905
Nuevo León	1,349	113	98	54	48	7	0	1	17	1,687
Oaxaca	400	91	30	25	59	3	3	4	19	634
Puebla	1,777	191	154	131	88	53	21	17	28	2,460
Querétaro	525	113	52	34	31	2	11	5	19	792
Quintana Roo	713	110	48	40	205	39	8	8	5	1,176
San Luis Potosí	713	146	61	39	49	5	6	8	0	1,027
Sinaloa	1,425	144	52	62	49	20	2	2	56	1,812
Sonora	764	139	105	45	69	0	6	12	1	1,141
Tabasco	1,138	144	105	79	75	4	8	3	51	1,607
Tamaulipas	1,679	131	74	42	29	1	3	2	12	1,973
Tlaxcala	243	22	11	7	9	3	4	2	0	301
Veracruz	1,443	87	114	46	87	2	20	3	100	1,902
Yucatán	1,105	118	56	36	30	6	20	3	16	1,390
Zacatecas	585	85	41	24	77	0	10	9	6	837
Subtotal Delegaciones	29,837	3,734	1,894	1,435	1,949	327	231	202	521	40,130
Total Nacional	34,105	4,453	2,663	1,820	2,444	701	261	256	568	47,271

* Incluye cuentas de ahorro y Valores e instrumentos de inversión

** Se refiere principalmente a fideicomisos, cajas de seguridad, giros y órdenes de pago y compra-venta de divisas.

Conciliación por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1,445	5	8	1	8	660	16	549	0	2,692
Metropolitana Oriente	641	0	3	1	6	280	2	159	0	1,092
Metropolitana Sur	857	4	0	0	3	321	7	172	4	1,368
Oficinas Centrales	2,369	7	10	1	15	851	24	580	9	3,866
Subtotal D.F.	5,312	16	21	3	32	2,112	49	1,460	13	9,018
Delegaciones										
Aguascalientes	493	0	7	0	2	168	1	217	0	888
Baja California	254	1	1	0	0	94	2	7	0	359
Baja California Sur	138	0	0	0	1	49	0	12	0	200
Campeche	460	0	4	0	1	138	0	32	13	648
Chiapas	373	0	2	0	0	147	5	29	0	556
Chihuahua	536	0	0	0	7	329	4	202	0	1,078
Ciudad Juárez	433	0	0	0	0	141	1	134	0	709
Coahuila	192	0	1	0	0	68	1	30	0	292
Colima	264	0	2	3	0	92	9	11	0	381
Durango	108	0	0	2	0	63	0	12	2	187
Estado de México	267	0	1	0	2	136	2	17	0	425
Guanajuato	559	0	38	2	0	177	6	89	0	871
Guerrero	470	0	4	1	0	296	1	34	5	811
Hidalgo	207	0	0	0	2	107	3	39	0	358
Jalisco	1,254	1	12	14	5	702	9	124	0	2,121
Michoacán	209	0	1	0	1	161	0	17	0	389
Morelos	360	0	22	0	1	117	0	33	1	534
Nayarit	197	0	1	0	4	109	1	32	1	345
Nuevo León	1,000	13	5	3	5	421	8	73	21	1,549
Oaxaca	199	0	4	0	3	89	3	10	0	308
Puebla	719	0	28	3	0	282	11	93	2	1,138
Querétaro	211	0	1	0	1	85	4	65	0	367
Quintana Roo	615	0	2	0	4	244	3	167	5	1,040
San Luis Potosí	508	0	3	0	3	180	0	70	0	764
Sinaloa	281	0	0	0	0	150	1	13	0	445
Sonora	948	1	1	0	3	262	6	25	11	1,257
Tabasco	200	2	0	0	2	138	3	23	0	368
Tamaulipas	512	2	4	0	1	176	1	84	3	783
Tlaxcala	85	0	1	0	0	243	2	14	0	345
Veracruz	559	1	2	0	2	404	12	79	7	1,066
Yucatán	419	1	1	0	2	151	4	18	0	596
Zacatecas	276	0	1	0	1	94	2	23	0	397
Subtotal Delegaciones	13,306	22	149	28	53	6,013	105	1,828	71	21,575
Total Nacional	18,618	38	170	31	85	8,125	154	3,288	84	30,593

*Para conocer el significado de las siglas ver el glosario.



Conciliación por Sector y Delegación 2008

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1,432	5	44	0	16	639	19	323	0	2,478
Metropolitana Oriente	544	2	5	0	5	203	1	145	3	908
Metropolitana Sur	586	1	3	0	6	245	1	101	9	952
Oficinas Centrales	2,570	6	92	1	73	1,050	27	536	2	4,357
Subtotal D.F.	5,132	14	144	1	100	2,137	48	1,105	14	8,695
Delegaciones										
Aguascalientes	416	2	4	0	5	129	0	68	0	624
Baja California	155	0	0	0	1	84	6	26	0	272
Baja California Sur	129	0	0	0	4	56	1	9	0	199
Campeche	220	0	2	0	6	171	0	36	2	437
Chiapas	412	0	1	0	4	143	2	26	0	588
Chihuahua	773	7	2	0	26	505	3	274	0	1,590
Ciudad Juárez	252	0	0	0	0	98	0	119	0	469
Coahuila	290	1	2	0	4	83	1	30	0	411
Colima	606	0	6	7	17	163	2	19	0	820
Durango	174	0	1	0	4	83	1	10	5	278
Estado de México	450	1	7	0	8	170	3	94	0	733
Guanajuato	1,079	3	23	5	13	221	2	112	0	1,458
Guerrero	356	1	0	0	15	318	3	10	6	709
Hidalgo	251	4	4	0	4	145	3	33	2	446
Jalisco	1,370	11	3	2	13	793	13	119	0	2,324
Michoacán	393	3	1	1	4	238	0	13	0	653
Morelos	517	1	3	0	2	145	1	19	0	688
Nayarit	207	1	4	0	8	106	0	18	4	348
Nuevo León	1,734	8	15	12	22	516	5	83	27	2,422
Oaxaca	283	0	5	1	5	162	3	20	0	479
Puebla	943	1	9	0	7	279	10	127	0	1,376
Querétaro	326	0	4	0	1	96	1	33	0	461
Quintana Roo	667	0	1	6	2	229	2	80	0	987
San Luis Potosí	483	1	7	0	4	195	5	41	1	737
Sinaloa	329	0	1	0	3	170	1	34	0	538
Sonora	288	0	0	0	0	205	9	21	4	527
Tabasco	468	1	0	0	2	264	4	12	0	751
Tamaulipas	520	0	5	0	3	140	3	106	2	779
Tlaxcala	129	0	1	0	6	95	2	22	1	256
Veracruz	645	1	1	0	8	312	25	97	1	1,090
Yucatán	265	1	5	0	3	180	12	17	1	484
Zacatecas	426	0	7	0	13	214	2	41	0	703
Subtotal Delegaciones	15,556	48	124	34	217	6,708	125	1,769	56	24,637
Total Nacional	20,688	62	268	35	317	8,845	173	2,874	70	33,332

*Para conocer el significado de las siglas ver el glosario.

Conciliación Instituciones de Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	1,361	3	71	10	1,445
Metropolitana Oriente	616	2	19	4	641
Metropolitana Sur	819	0	35	3	857
Oficinas Centrales	2,301	4	56	8	2,369
Subtotal D.F.	5,097	9	181	25	5,312
Delegaciones					
Aguascalientes	455	2	36		493
Baja California	244	1	8	1	254
Baja California Sur	134	0	4		138
Campeche	411	1	43	5	460
Chiapas	353	0	10	10	373
Chihuahua	424	4	96	12	536
Ciudad Juárez	352	9	26	46	433
Coahuila	180	0	9	3	192
Colima	230	2	29	3	264
Durango	103	0	5		108
Estado de México	245	0	20	2	267
Guanajuato	494	1	52	12	559
Guerrero	434	3	24	9	470
Hidalgo	192	1	12	2	207
Jalisco	1,136	2	79	37	1,254
Michoacán	202	1	4	2	209
Morelos	333	1	20	6	360
Nayarit	161	2	31	3	197
Nuevo León	929	0	57	14	1,000
Oaxaca	176	2	16	5	199
Puebla	664	1	35	19	719
Querétaro	206	0	4	1	211
Quintana Roo	534	1	66	14	615
San Luis Potosí	470	6	25	7	508
Sinaloa	259	0	13	9	281
Sonora	866	4	30	48	948
Tabasco	181	0	7	12	200
Tamaulipas	447	1	42	22	512
Tlaxcala	78	0	6	1	85
Veracruz	523	2	23	11	559
Yucatán	400	2	12	5	419
Zacatecas	259	1	14	2	276
Subtotal Delegaciones	12,075	50	858	323	13,306
Total Nacional	17,172	59	1,039	348	18,618



Conciliación Instituciones de Crédito 2008

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	1,348	4	68	12	1,432
Metropolitana Oriente	518	2	16	8	544
Metropolitana Sur	564	1	19	2	586
Oficinas Centrales	2,521	6	33	10	2,570
Subtotal D.F.	4,951	13	136	32	5,132
Delegaciones					
Aguascalientes	382	1	33	0	416
Baja California	143	0	11	1	155
Baja California Sur	124	1	3	1	129
Campeche	205	1	11	3	220
Chiapas	341	2	24	45	412
Chihuahua	651	8	85	29	773
Ciudad Juárez	200	2	27	23	252
Coahuila	264	2	17	7	290
Colima	570	1	35	0	606
Durango	149	0	12	13	174
Estado de México	409	0	17	24	450
Guanajuato	930	0	97	52	1,079
Guerrero	323	5	14	14	356
Hidalgo	245	0	4	2	251
Jalisco	1,207	1	64	98	1,370
Michoacán	373	2	17	1	393
Morelos	489	2	21	5	517
Nayarit	188	1	10	8	207
Nuevo León	1,600	2	75	57	1,734
Oaxaca	258	2	11	12	283
Puebla	896	5	23	19	943
Querétaro	315	0	9	2	326
Quintana Roo	554	2	50	61	667
San Luis Potosí	442	0	19	22	483
Sinaloa	299	1	13	16	329
Sonora	259	0	28	1	288
Tabasco	372	1	28	67	468
Tamaulipas	439	3	43	35	520
Tlaxcala	119	0	7	3	129
Veracruz	590	1	27	27	645
Yucatán	254	0	10	1	265
Zacatecas	363	2	24	37	426
Subtotal Delegaciones	13,953	48	869	686	15,556
Total Nacional	18,904	61	1,005	718	20,688

Conciliación Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2007

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionadas con otro Sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Cuenta de Cheques	Tarjeta de Débito	Otros*	Cajero Automático	Fideicomisos	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	644	175	258	125	37	58	2	30	32	1,361
Metropolitana Oriente	302	151	42	23	61	8	1	7	21	616
Metropolitana Sur	386	147	85	45	72	39	0	13	32	819
Oficinas Centrales	997	182	524	294	162	37	3	27	75	2,301
Subtotal D.F.	2,329	655	909	487	332	142	6	77	160	5,097
Delegaciones										
Aguascalientes	233	99	54	24	24	4	0	4	13	455
Baja California	169	19	25	6	13	3	1	6	2	244
Baja California Sur	55	20	26	13	10	0	0	10	0	134
Campeche	219	107	19	18	20	2	0	23	3	411
Chiapas	163	74	35	43	11	0	0	24	3	353
Chihuahua	229	69	28	28	27	6	0	29	8	424
Ciudad Juárez	257	32	8	2	28	0	0	24	1	352
Coahuila	110	20	24	5	11	5	0	2	3	180
Colima	137	38	19	7	13	1	0	14	1	230
Durango	64	13	7	5	5	1	1	5	2	103
Estado de México	107	39	46	15	16	5	0	5	12	245
Guanajuato	313	70	42	29	16	1	0	9	14	494
Guerrero	243	47	13	37	60	20	0	7	7	434
Hidalgo	92	27	31	12	18	5	0	4	3	192
Jalisco	668	159	82	63	100	11	4	25	24	1,136
Michoacán	105	28	31	11	18	2	1	4	2	202
Morelos	173	34	30	70	13	1	0	11	1	333
Nayarit	89	13	14	15	14	3	0	10	3	161
Nuevo León	477	164	121	69	42	3	3	22	28	929
Oaxaca	63	21	52	9	28	0	0	2	1	176
Puebla	379	77	65	49	38	11	0	30	15	664
Querétaro	97	14	46	27	9	7	1	4	1	206
Quintana Roo	258	75	61	56	33	2	1	37	11	534
San Luis Potosí	244	86	34	48	20	11	1	17	9	470
Sinaloa	115	40	37	37	17	0	0	7	6	259
Sonora	483	137	52	64	24	8	1	80	17	866
Tabasco	104	21	14	11	12	2	0	12	5	181
Tamaulipas	313	49	25	24	21	0	1	4	10	447
Tlaxcala	28	11	15	4	14	2	0	4	0	78
Veracruz	270	52	59	54	28	3	0	15	42	523
Yucatán	283	29	38	30	6	1	0	13	0	400
Zacatecas	158	46	26	6	8	5	0	6	4	259
Subtotal Delegaciones	6,698	1,730	1,179	891	717	125	15	469	251	12,075
Total Nacional	9,027	2,385	2,088	1,378	1,049	267	21	546	411	17,172

* Incluye Cuentas de Ahorro y Depósitos a Plazo.

** Se refiere principalmente a Cajas de Seguridad, Giros y Órdenes de Pago y Compra-Venta de Divisas.



Conciliación Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2008

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionadas con otro Sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Cuenta de Cheques	Tarjeta de Débito	Otros*	Cajero Automático	Terminal Punto de Venta	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	627	211	224	117	65	40	16	17	31	1,348
Metropolitana Oriente	280	70	39	43	31	20	9	5	21	518
Metropolitana Sur	264	84	57	50	52	31	9	5	12	564
Oficinas Centrales	1,054	198	528	345	187	98	38	15	58	2,521
Subtotal D.F.	2,225	563	848	555	335	189	72	42	122	4,951
Delegaciones										
Aguascalientes	225	54	19	21	33	2	17	4	7	382
Baja California	60	30	37	0	8	5	1	1	1	143
Baja California Sur	59	13	17	17	13	0	4	1	0	124
Campeche	95	53	17	18	11	0	4	4	3	205
Chiapas	182	57	36	30	19	7	3	5	2	341
Chihuahua	401	100	45	30	40	10	8	1	16	651
Ciudad Juárez	127	31	10	3	19	4	1	4	1	200
Coahuila	173	45	21	8	6	4	3	3	1	264
Colima	389	103	36	19	13	2	2	4	2	570
Durango	86	27	14	2	7	2	0	5	6	149
Estado de México	215	86	36	17	27	13	4	0	11	409
Guanajuato	549	194	61	41	44	1	20	11	9	930
Guerrero	170	34	17	23	51	11	6	4	7	323
Hidalgo	117	42	23	17	29	5	2	1	9	245
Jalisco	707	131	120	53	122	9	22	6	37	1,207
Michoacán	191	88	31	18	37	1	1	3	3	373
Morelos	263	67	45	73	18	0	22	1	0	489
Nayarit	113	30	12	10	10	0	7	0	6	188
Nuevo León	919	265	164	118	52	28	13	14	27	1,600
Oaxaca	122	47	24	14	44	0	2	3	2	258
Puebla	559	103	91	51	43	15	13	5	16	896
Querétaro	147	32	48	52	15	7	5	6	3	315
Quintana Roo	302	80	44	33	34	22	10	9	20	554
San Luis Potosí	238	82	36	33	26	4	4	3	16	442
Sinaloa	174	38	26	25	17	5	0	3	11	299
Sonora	132	44	23	18	23	2	9	5	3	259
Tabasco	210	57	39	20	18	2	2	4	20	372
Tamaulipas	317	41	23	20	13	0	0	1	24	439
Tlaxcala	49	21	15	11	11	3	3	4	2	119
Veracruz	365	53	59	45	33	1	1	5	28	590
Yucatán	146	42	27	21	9	1	5	2	1	254
Zacatecas	189	73	16	21	34	3	6	6	15	363
Subtotal Delegaciones	7,991	2,163	1,232	882	879	169	200	128	309	13,953
Total Nacional	10,216	2,726	2,080	1,437	1,214	358	272	170	431	18,904

* Incluye Cuentas de Ahorro y Valores e Instrumentos de Inversión

** Se refiere principalmente a Cajas de Seguridad, Fideicomisos y Servicios en Sucursal

Conciliación Bursátil 2007

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	4	1	0	5
Metropolitana Oriente	0	0	0	0
Metropolitana Sur	2	2	0	4
Oficinas Centrales	7	0	0	7
Subtotal D.F.	13	3	0	16
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	0	0
Baja California	0	1	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	1	0	0	1
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	8	5	0	13
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	1
Tabasco	2	0	0	2
Tamaulipas	2	0	0	2
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	1	0	1
Yucatán	1	0	0	1
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	15	7	0	22
Total Nacional	28	10	0	38



**Conciliación
Bursátil
2008**

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	4	1	0	5
Metropolitana Oriente	2	0	0	2
Metropolitana Sur	1	0	0	1
Oficinas Centrales	5	1	0	6
Subtotal D.F.	12	2	0	14
Delegaciones				
Aguascalientes	2	0	0	2
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	3	4	0	7
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	0	0	1
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	0	1	0	1
Guanajuato	2	1	0	3
Guerrero	1	0	0	1
Hidalgo	4	0	0	4
Jalisco	11	0	0	11
Michoacán	3	0	0	3
Morelos	1	0	0	1
Nayarit	0	1	0	1
Nuevo León	3	5	0	8
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	1	0	0	1
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	1	0	1
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	1	0	0	1
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	1	0	0	1
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	35	13	0	48
Total Nacional	47	15	0	62

Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras*	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero*	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	2	2	1	3	0	8
Metropolitana Oriente	0	1	1	0	0	1	3
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	3	0	3	2	1	1	10
Subtotal D.F.	3	3	6	3	4	2	21
Delegaciones							
Aguascalientes	0	0	0	1	6	0	7
Baja California	0	1	0	0	0	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	1	3	0	4
Chiapas	0	2	0	0	0	0	2
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	1	0	1
Colima	0	0	0	0	2	0	2
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	1	0	1
Guanajuato	0	0	0	6	32	0	38
Guerrero	0	4	0	0	0	0	4
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	0	0	11	1	12
Michoacán	0	1	0	0	0	0	1
Morelos	0	0	0	0	22	0	22
Nayarit	0	0	0	0	1	0	1
Nuevo León	0	3	0	0	0	2	5
Oaxaca	0	0	0	1	3	0	4
Puebla	0	1	21	0	4	2	28
Querétaro	0	0	1	0	0	0	1
Quintana Roo	0	0	2	0	0	0	2
San Luis Potosí	0	0	0	1	2	0	3
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	1	1
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	1	0	0	3	0	4
Tlaxcala	0	0	1	0	0	0	1
Veracruz	0	0	0	0	2	0	2
Yucatán	0	0	0	0	1	0	1
Zacatecas	0	0	0	0	1	0	1
Subtotal Delegaciones	0	13	25	10	95	6	149
Total Nacional	3	16	31	13	99	8	170

* A partir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.



Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2008

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras*	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero*	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	1	43	0	0	0	44
Metropolitana Oriente	0	1	4	0	0	0	5
Metropolitana Sur	0	0	1	0	0	2	3
Oficinas Centrales	5	7	80	0	0	0	92
Subtotal D.F.	5	9	128	0	0	2	144
Delegaciones							
Aguascalientes	0	0	2	0	2	0	4
Baja California	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	1	1	0	2
Chiapas	0	0	0	0	0	1	1
Chihuahua	0	1	0	1	0	0	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	2	0	2
Colima	0	1	1	0	2	2	6
Durango	0	0	0	0	1	0	1
Estado de México	0	1	4	0	0	2	7
Guanajuato	0	0	2	0	21	0	23
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	2	0	2	0	4
Jalisco	0	1	1	0	1	0	3
Michoacán	0	0	1	0	0	0	1
Morelos	0	0	0	0	3	0	3
Nayarit	0	0	0	0	4	0	4
Nuevo León	1	1	8	0	5	0	15
Oaxaca	0	0	0	0	5	0	5
Puebla	0	1	6	0	2	0	9
Querétaro	0	0	2	0	2	0	4
Quintana Roo	0	1	0	0	0	0	1
San Luis Potosí	0	0	3	1	3	0	7
Sinaloa	0	1	0	0	0	0	1
Sonora	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	1	2	0	2	0	5
Tlaxcala	0	0	0	0	1	0	1
Veracruz	0	0	0	0	1	0	1
Yucatán	0	0	0	0	4	1	5
Zacatecas	0	0	0	0	4	3	7
Subtotal Delegaciones	1	9	34	3	68	9	124
Total Nacional	6	18	162	3	68	11	268

* Apartir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.

Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2007

Clase de Institución Delegación	Sociedades Coperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	1	0	1
Metropolitana Oriente	0	1	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	1	1
Subtotal D.F.	0	2	1	3
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0
Colima	3	0	0	3
Durango	1	0	1	2
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	2	0	0	2
Guerrero	0	1	0	1
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	14	0	0	14
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	2	1	0	3
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	2	1	3
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	22	0	2	28
Total Nacional	22	2	3	31

*Ley de Ahorro y Crédito Popular



Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2008

Clase de Institución Delegación	Sociedades Coperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	1	0	1
Subtotal D.F.	0	1	0	1
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0
Colima	6	1	0	7
Durango	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	5	0	0	5
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	1	1	0	2
Michoacán	1	0	0	1
Morelos	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	11	1	0	12
Oaxaca	1	0	0	1
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	0	6	0	6
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	25	9	0	34
Total Nacional	25	10	0	35

*Ley de Ahorro y Crédito Popular

Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2007

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	8	0	8
Metropolitana Oriente	6	0	6
Metropolitana Sur	3	0	3
Oficinas Centrales	15	0	15
Subtotal D.F.	32	0	32
Delegaciones			
Aguascalientes	2	0	2
Baja California	0	0	0
Baja California Sur	1	0	1
Campeche	1	0	1
Chiapas	0	0	0
Chihuahua	7	0	7
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	0	0	0
Colima	0	0	0
Durango	0	0	0
Estado de México	2	0	2
Guanajuato	0	0	0
Guerrero	0	0	0
Hidalgo	2	0	2
Jalisco	5	0	5
Michoacán	1	0	1
Morelos	1	0	1
Nayarit	4	0	4
Nuevo León	5	0	5
Oaxaca	3	0	3
Puebla	0	0	0
Querétaro	1	0	1
Quintana Roo	4	0	4
San Luis Potosí	3	0	3
Sinaloa	0	0	0
Sonora	3	0	3
Tabasco	2	0	2
Tamaulipas	1	0	1
Tlaxcala	0	0	0
Veracruz	2	0	2
Yucatán	2	0	2
Zacatecas	1	0	1
Subtotal Delegaciones	53	0	53
Total Nacional	85	0	85



**Conciliación
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
2008**

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	11	5	16
Metropolitana Oriente	5	0	5
Metropolitana Sur	5	1	6
Oficinas Centrales	12	61	73
Subtotal D.F.	33	67	100
Delegaciones			
Aguascalientes	5	0	5
Baja California	1	0	1
Baja California Sur	3	1	4
Campeche	4	2	6
Chiapas	4	0	4
Chihuahua	21	5	26
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	2	2	4
Colima	14	3	17
Durango	4	0	4
Estado de México	4	4	8
Guanajuato	13	0	13
Guerrero	2	13	15
Hidalgo	4	0	4
Jalisco	13	0	13
Michoacán	3	1	4
Morelos	1	1	2
Nayarit	8	0	8
Nuevo León	21	1	22
Oaxaca	5	0	5
Puebla	4	3	7
Querétaro	1	0	1
Quintana Roo	2	0	2
San Luis Potosí	3	1	4
Sinaloa	3	0	3
Sonora	0	0	0
Tabasco	1	1	2
Tamaulipas	3	0	3
Tlaxcala	3	3	6
Veracruz	7	1	8
Yucatán	3	0	3
Zacatecas	13	0	13
Subtotal Delegaciones	175	42	217
Total Nacional	208	109	317

Conciliación Seguros Principales Ramos 2007

Delegación \ Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Relacionadas con otro Sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	117	62	19	10	400	31	2	5	14	660
Metropolitana Oriente	52	6	5	2	188	18	0	1	8	280
Metropolitana Sur	66	32	8	3	181	14	2	1	14	321
Oficinas Centrales	163	102	27	10	461	73	5	3	7	851
Subtotal D.F.	398	202	59	25	1,230	136	9	10	43	2,112
Delegaciones										
Aguascalientes	41	7	20	9	67	5	2	1	16	168
Baja California	24	10	1	1	54	4	0	0	0	94
Baja California Sur	8	3	3	0	26	7	2	0	0	49
Campeche	39	1	3	1	82	8	1	0	3	138
Chiapas	49	1	6	1	77	7	1	1	4	147
Chihuahua	83	28	11	2	156	14	7	0	28	329
Ciudad Juárez	43	19	8	4	43	20	3	1	0	141
Coahuila	14	2	2	0	42	6	0	0	2	68
Colima	31	4	1	1	49	4	1	0	1	92
Durango	23	0	0	0	31	3	0	0	6	63
Estado de México	31	10	11	3	69	3	2	1	6	136
Guanajuato	70	20	2	4	49	14	10	1	7	177
Guerrero	111	3	1	1	164	6	2	0	8	296
Hidalgo	29	6	6	2	57	3	3	0	1	107
Jalisco	294	53	33	11	251	33	6	2	19	702
Michoacán	61	10	1	1	72	7	5	0	4	161
Morelos	40	7	2	4	60	2	2	0	0	117
Nayarit	26	2	7	0	60	4	2	0	8	109
Nuevo León	73	40	6	8	264	21	4	3	2	421
Oaxaca	14	1	2	0	55	12	1	0	4	89
Puebla	105	17	7	1	125	15	2	4	6	282
Querétaro	9	17	2	2	46	7	0	0	2	85
Quintana Roo	27	8	9	0	153	32	2	1	12	244
San Luis Potosí	52	8	3	0	100	5	6	0	6	180
Sinaloa	36	3	0	1	87	14	4	0	5	150
Sonora	68	35	7	0	65	81	1	0	5	262
Tabasco	35	3	1	2	81	10	0	0	6	138
Tamaulipas	69	12	6	0	73	5	0	0	11	176
Tlaxcala	227	1	1	0	14	0	0	0	0	243
Veracruz	103	19	29	12	195	37	2	1	6	404
Yucatán	37	19	3	0	80	8	4	0	0	151
Zacatecas	24	3	10	2	51	4	0	0	0	94
Subtotal Delegaciones	1,896	372	204	73	2,798	401	75	16	178	6,013
Total Nacional	2,294	574	263	98	4,028	537	84	26	221	8,125



Conciliación Seguros Principales Ramos 2008

Delegación	Ramo Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Relacionadas con otro Sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	104	61	11	6	416	21	3	0	17	639
Metropolitana Oriente	43	5	9	1	120	10	1	0	14	203
Metropolitana Sur	45	32	9	2	133	6	3	3	12	245
Oficinas Centrales	205	113	29	14	569	74	4	39	3	1,050
Subtotal D.F.	397	211	58	23	1,238	111	11	42	46	2,137
Delegaciones										
Aguascalientes	42	18	2	0	49	5	0	0	13	129
Baja California	21	8	4	1	39	11	0	0	0	84
Baja California Sur	8	5	5	0	30	7	1	0	0	56
Campeche	31	5	1	1	108	15	3	0	7	171
Chiapas	42	4	6	2	72	7	2	0	8	143
Chihuahua	117	27	34	14	214	15	8	0	76	505
Ciudad Juárez	34	3	2	1	40	13	2	3	0	98
Coahuila	19	3	1	0	58	2	0	0	0	83
Colima	75	7	5	0	65	3	3	0	5	163
Durango	30	2	1	5	30	6	2	0	7	83
Estado de México	72	12	5	0	63	5	3	2	8	170
Guanajuato	53	32	6	10	71	11	10	3	25	221
Guerrero	178	1	4	0	114	6	4	0	11	318
Hidalgo	47	7	2	1	76	5	1	0	6	145
Jalisco	344	62	25	16	260	33	3	2	48	793
Michoacán	100	9	7	8	92	9	5	4	4	238
Morelos	29	21	4	1	75	11	4	0	0	145
Nayarit	33	2	3	2	47	1	5	0	13	106
Nuevo León	85	48	5	11	316	34	2	1	14	516
Oaxaca	68	2	3	2	75	6	2	1	3	162
Puebla	149	15	4	2	91	9	3	0	6	279
Querétaro	15	11	8	4	49	5	1	0	3	96
Quintana Roo	37	12	8	1	143	11	1	1	15	229
San Luis Potosí	31	14	11	8	100	10	4	0	17	195
Sinaloa	50	5	1	2	79	16	3	1	13	170
Sonora	64	22	0	0	65	44	1	0	9	205
Tabasco	39	4	5	0	140	69	0	0	7	264
Tamaulipas	50	8	3	1	63	8	3	0	4	140
Tlaxcala	70	0	1	1	19	1	0	0	3	95
Veracruz	75	16	15	1	148	33	2	0	22	312
Yucatán	59	12	9	2	89	8	1	0	0	180
Zacatecas	76	6	15	9	80	5	12	0	11	214
Subtotal Delegaciones	2,143	403	205	106	2,960	424	91	18	358	6,708
Total Nacional	2,540	614	263	129	4,198	535	102	60	404	8,845

Conciliación Fianzas 2007

Delegación \ Ramo							Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	12	2	0	0	1	1	16
Metropolitana Oriente	0	0	2	0	0	0	2
Metropolitana Sur	6	0	0	0	1	0	7
Oficinas Centrales	17	1	0	1	2	3	24
Subtotal D.F.	35	3	2	1	4	4	49
Delegaciones							
Aguascalientes	0	0	1	0	0	0	1
Baja California	2	0	0	0	0	0	2
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	1	0	4	0	0	0	5
Chihuahua	2	1	0	0	1	0	4
Ciudad Juárez	0	1	0	0	0	0	1
Coahuila	0	0	0	0	1	0	1
Colima	2	1	6	0	0	0	9
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	2	0	0	2
Guanajuato	3	0	0	0	2	1	6
Guerrero	1	0	0	0	0	0	1
Hidalgo	3	0	0	0	0	0	3
Jalisco	1	1	5	2	0	0	9
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	1	0	0	0	0	1
Nuevo León	3	0	1	1	0	3	8
Oaxaca	0	0	0	0	3	0	3
Puebla	2	1	6	1	1	0	11
Querétaro	4	0	0	0	0	0	4
Quintana Roo	0	1	0	0	0	2	3
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	1	0	0	0	0	1
Sonora	4	0	0	0	2	0	6
Tabasco	2	0	0	1	0	0	3
Tamaulipas	1	0	0	0	0	0	1
Tlaxcala	0	0	0	0	2	0	2
Veracruz	5	5	0	0	0	2	12
Yucatán	1	0	0	2	1	0	4
Zacatecas	1	0	0	0	1	0	2
Subtotal Delegaciones	38	13	23	9	14	8	105
Total Nacional	73	16	25	10	18	12	154



**Conciliación
Fianzas
2008**

Ramo Delegación	Ramo						Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	17	0	0	1	0	1	19
Metropolitana Oriente	0	1	0	0	0	0	1
Metropolitana Sur	1	0	0	0	0	0	1
Oficinas Centrales	20	1	1	3	1	1	27
Subtotal D.F.	38	2	1	4	1	2	48
Delegaciones							
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	6	0	0	0	0	0	6
Baja California Sur	1	0	0	0	0	0	1
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	1	0	0	0	1	0	2
Chihuahua	1	0	2	0	0	0	3
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	0	0	0	1
Colima	0	2	0	0	0	0	2
Durango	0	1	0	0	0	0	1
Estado de México	2	0	0	0	0	1	3
Guanajuato	1	0	1	0	0	0	2
Guerrero	1	1	0	0	0	1	3
Hidalgo	1	2	0	0	0	0	3
Jalisco	4	0	4	1	2	2	13
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	1	0	0	0	0	0	1
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	4	0	0	0	5
Oaxaca	0	0	0	0	1	2	3
Puebla	3	0	7	0	0	0	10
Querétaro	1	0	0	0	0	0	1
Quintana Roo	0	0	0	0	1	1	2
San Luis Potosí	2	1	1	0	1	0	5
Sinaloa	0	0	1	0	0	0	1
Sonora	7	0	0	0	2	0	9
Tabasco	0	3	1	0	0	0	4
Tamaulipas	1	0	0	0	1	1	3
Tlaxcala	0	0	0	0	2	0	2
Veracruz	15	0	2	0	0	8	25
Yucatán	11	0	0	1	0	0	12
Zacatecas	0	0	1	0	0	1	2
Subtotal Delegaciones	60	11	24	2	11	17	125
Total Nacional	98	13	25	6	12	19	173

Conciliación SAR 2007

Clase de Institución Delegación	Afore	Icfa	Procesar	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	524	19	6	549
Metropolitana Oriente	141	10	8	159
Metropolitana Sur	172	0	0	172
Oficinas Centrales	561	19	0	580
Subtotal D.F.	1,398	48	14	1,460
Delegaciones				
Aguascalientes	215	2	0	217
Baja California	7	0	0	7
Baja California Sur	10	2	0	12
Campeche	25	5	2	32
Chiapas	26	1	2	29
Chihuahua	181	18	3	202
Ciudad Juárez	134	0	0	134
Coahuila	30	0	0	30
Colima	9	1	1	11
Durango	9	3	0	12
Estado de México	15	2	0	17
Guanajuato	86	2	1	89
Guerrero	34	0	0	34
Hidalgo	39	0	0	39
Jalisco	122	0	2	124
Michoacán	15	2	0	17
Morelos	28	4	1	33
Nayarit	27	4	1	32
Nuevo León	71	1	1	73
Oaxaca	10	0	0	10
Puebla	90	3	0	93
Querétaro	65	0	0	65
Quintana Roo	166	1	0	167
San Luis Potosí	70	0	0	70
Sinaloa	12	0	1	13
Sonora	23	2	0	25
Tabasco	21	2	0	23
Tamaulipas	81	2	1	84
Tlaxcala	14	0	0	14
Veracruz	76	0	3	79
Yucatán	18	0	0	18
Zacatecas	23	0	0	23
Subtotal Delegaciones	1,752	57	19	1,828
Total Nacional	3,150	105	33	3,288



**Conciliación
SAR
2008**

Clase de Institución Delegación	Afore	Icefa	Procesar	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	307	9	7	323
Metropolitana Oriente	134	3	8	145
Metropolitana Sur	100	0	1	101
Oficinas Centrales	502	29	5	536
Subtotal D.F.	1,043	41	21	1,105
Delegaciones				
Aguascalientes	66	0	2	68
Baja California	26	0	0	26
Baja California Sur	8	0	1	9
Campeche	32	4	0	36
Chiapas	22	2	2	26
Chihuahua	233	40	1	274
Ciudad Juárez	119	0	0	119
Coahuila	30	0	0	30
Colima	13	6	0	19
Durango	8	1	1	10
Estado de México	46	48	0	94
Guanajuato	101	5	6	112
Guerrero	10	0	0	10
Hidalgo	33	0	0	33
Jalisco	113	4	2	119
Michoacán	11	2	0	13
Morelos	17	2	0	19
Nayarit	15	3	0	18
Nuevo León	80	3	0	83
Oaxaca	20	0	0	20
Puebla	116	8	3	127
Querétaro	32	0	1	33
Quintana Roo	77	0	3	80
San Luis Potosí	38	3	0	41
Sinaloa	30	1	3	34
Sonora	19	2	0	21
Tabasco	12	0	0	12
Tamaulipas	100	5	1	106
Tlaxcala	20	2	0	22
Veracruz	96	0	1	97
Yucatán	16	0	1	17
Zacatecas	41	0	0	41
Subtotal Delegaciones	1,600	141	28	1,769
Total Nacional	2,643	182	49	2,874

Conciliación Afore 2007

Servicio Delegación	Actualización de Datos	Corrección o Aclaración del NSS (Ho- monimia)	Devolución de Cuentas	Registro de Trabajadores	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Relacionadas con otro Sector	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1	8	20	0	1	454	10	28	2	524
Metropolitana Oriente	1	3	2	0	1	108	8	18	0	141
Metropolitana Sur	6	6	3	0	3	136	6	11	1	172
Oficinas Centrales	8	10	1	2	23	459	10	48	0	561
Subtotal D.F.	16	27	26	2	28	1,157	34	105	3	1,398
Delegaciones										
Aguascalientes	1	3	3	0	4	198	0	6	0	215
Baja California	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10
Campeche	0	0	3	1	2	9	0	10	0	25
Chiapas	0	0	3	0	2	11	0	9	1	26
Chihuahua	10	3	45	18	2	73	18	6	6	181
Ciudad Juárez	16	25	9	0	1	62	11	10	0	134
Coahuila	0	1	0	1	1	19	4	4	0	30
Colima	0	0	2	0	1	5	0	0	1	9
Durango	0	0	0	0	0	7	0	2	0	9
Estado de México	0	0	1	0	1	11	0	1	1	15
Guanajuato	0	0	7	0	0	72	3	4	0	86
Guerrero	1	1	0	0	7	18	0	6	1	34
Hidalgo	0	0	0	0	0	36	0	3	0	39
Jalisco	3	2	8	0	0	80	12	12	5	122
Michoacán	2	0	2	0	1	2	0	8	0	15
Morelos	2	1	5	0	1	14	3	2	0	28
Nayarit	1	4	9	0	0	9	0	0	4	27
Nuevo León	2	11	1	0	1	43	4	8	1	71
Oaxaca	4	0	0	0	0	2	0	4	0	10
Puebla	2	1	11	0	0	66	2	8	0	90
Querétaro	1	0	1	0	0	62	1	0	0	65
Quintana Roo	1	1	2	0	0	117	12	32	1	166
San Luis Potosí	0	5	1	0	3	50	0	11	0	70
Sinaloa	0	0	3	0	0	2	5	2	0	12
Sonora	1	5	4	0	0	7	0	6	0	23
Tabasco	1	0	1	0	0	17	0	2	0	21
Tamaulipas	1	2	1	0	0	59	7	10	1	81
Tlaxcala	0	0	0	6	0	0	0	8	0	14
Veracruz	0	1	6	0	0	62	1	3	3	76
Yucatán	0	0	1	13	0	0	1	3	0	18
Zacatecas	0	0	0	0	1	16	0	6	0	23
Subtotal Delegaciones	49	66	129	39	28	1,136	84	196	25	1,752
Total Nacional	65	93	155	41	56	2,293	118	301	28	3,150

* Incluye principalmente Emisión de Estado de Cuenta, Trasposos Icefa-Afore y Disposición del Saldo de la Cuenta Individual por Negativa de Pensión.



Conciliación Afore 2008

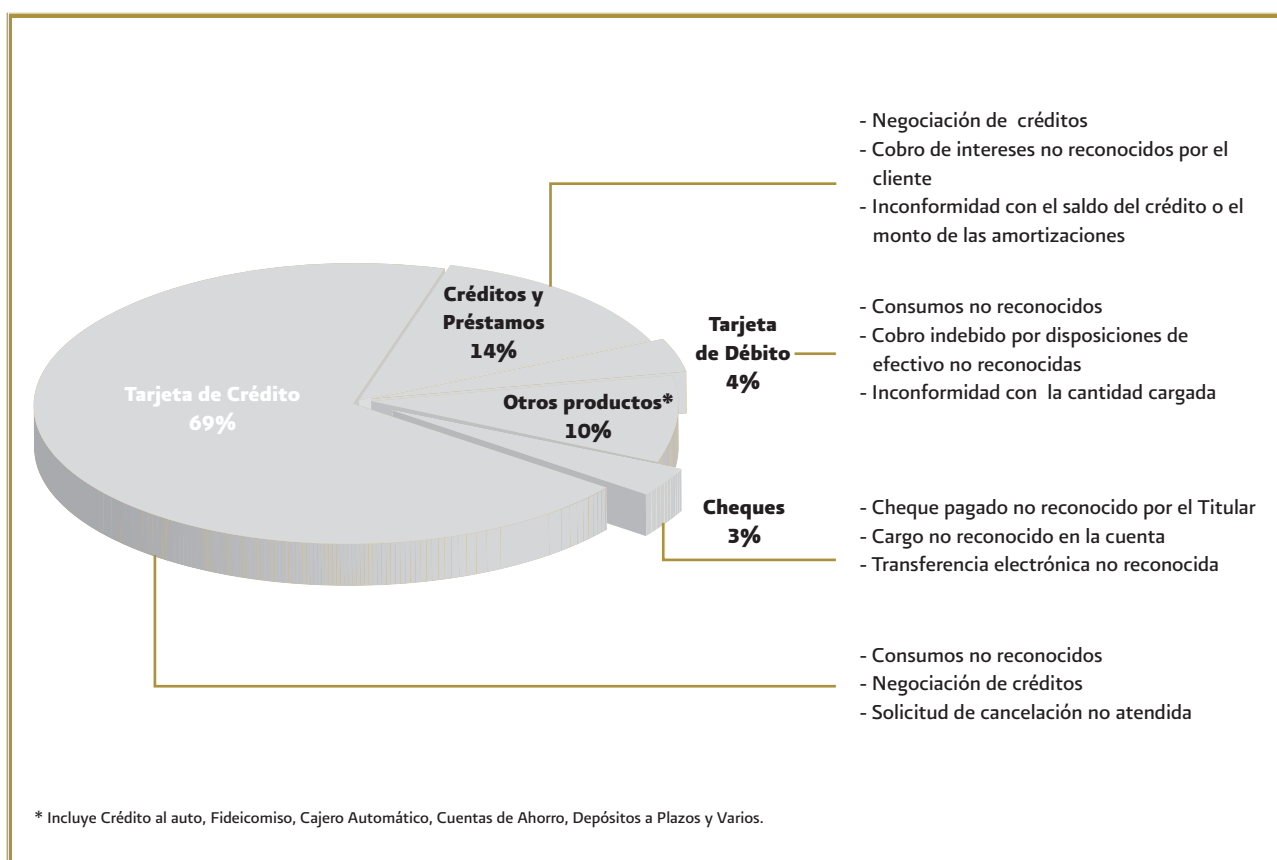
Delegación	Servicio	Actualización de Datos	Corrección o Aclaración del NSS (Homonomía)	Devolución de Cuentas	Registro de Trabajadores	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Relacionadas con otro Sector	Total
Distrito Federal											
Metropolitana Norte		0	6	18	0	0	254	0	26	3	307
Metropolitana Oriente		2	6	4	0	1	90	3	28	0	134
Metropolitana Sur		0	2	3	0	2	84	0	8	1	100
Oficinas Centrales		2	14	1	0	12	431	4	38	0	502
Subtotal D.F.		4	28	26	0	15	859	7	100	4	1,043
Delegaciones											
Aguascalientes		2	0	15	0	1	32	1	15	0	66
Baja California		0	0	0	0	0	26	0	0	0	26
Baja California Sur		1	0	0	0	2	4	0	1	0	8
Campeche		1	0	7	0	1	17	0	6	0	32
Chiapas		2	1	0	0	0	6	2	11	0	22
Chihuahua		15	1	61	16	0	109	16	15	0	233
Ciudad Juárez		10	32	8	0	0	59	2	8	0	119
Coahuila		2	0	0	0	0	23	2	3	0	30
Colima		0	0	2	0	0	5	1	5	0	13
Durango		0	0	4	0	0	2	0	2	0	8
Estado de México		0	1	4	0	0	37	0	4	0	46
Guanajuato		1	5	8	0	0	55	6	26	0	101
Guerrero		0	0	0	0	1	5	1	3	0	10
Hidalgo		2	1	5	0	1	14	1	8	1	33
Jalisco		4	2	27	0	9	46	7	17	1	113
Michoacán		0	1	3	1	0	2	1	3	0	11
Morelos		0	0	7	0	0	6	0	4	0	17
Nayarit		0	4	4	0	0	3	0	4	0	15
Nuevo León		6	10	1	0	3	39	3	18	0	80
Oaxaca		0	0	1	0	0	6	1	12	0	20
Puebla		0	1	14	0	0	91	5	5	0	116
Querétaro		1	1	0	0	1	28	0	1	0	32
Quintana Roo		12	1	3	0	0	40	9	10	2	77
San Luis Potosí		3	1	3	0	0	22	0	9	0	38
Sinaloa		1	0	1	0	1	20	6	1	0	30
Sonora		0	3	4	0	0	6	1	4	1	19
Tabasco		4	0	3	0	0	2	0	3	0	12
Tamaulipas		2	2	0	0	1	78	4	13	0	100
Tlaxcala		0	0	0	8	2	0	1	9	0	20
Veracruz		1	1	12	0	1	73	0	8	0	96
Yucatán		2	0	4	1	1	4	1	3	0	16
Zacatecas		3	0	0	0	4	15	0	19	0	41
Subtotal Delegaciones		75	68	201	26	29	875	71	250	5	1,600
Total Nacional		79	96	227	26	44	1,734	78	350	9	2,643

* Incluye principalmente Emisión de Estado de Cuenta, Trasposos Icefa-Afore y Disposición del Saldo de la Cuenta Individual por Negativa de Pensión.



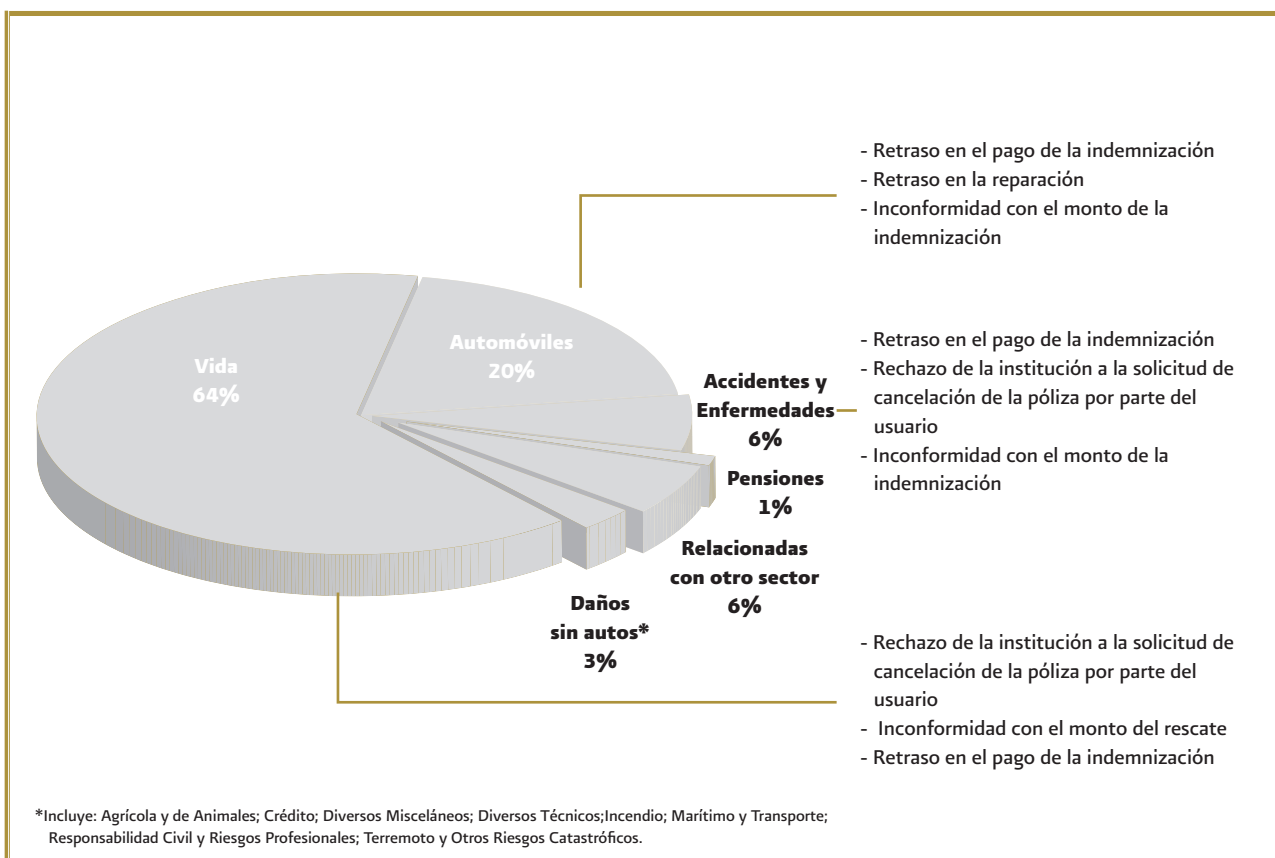
Gestión Ordinaria

Causas principales de los Productos y/o Servicios Bancarios 2008

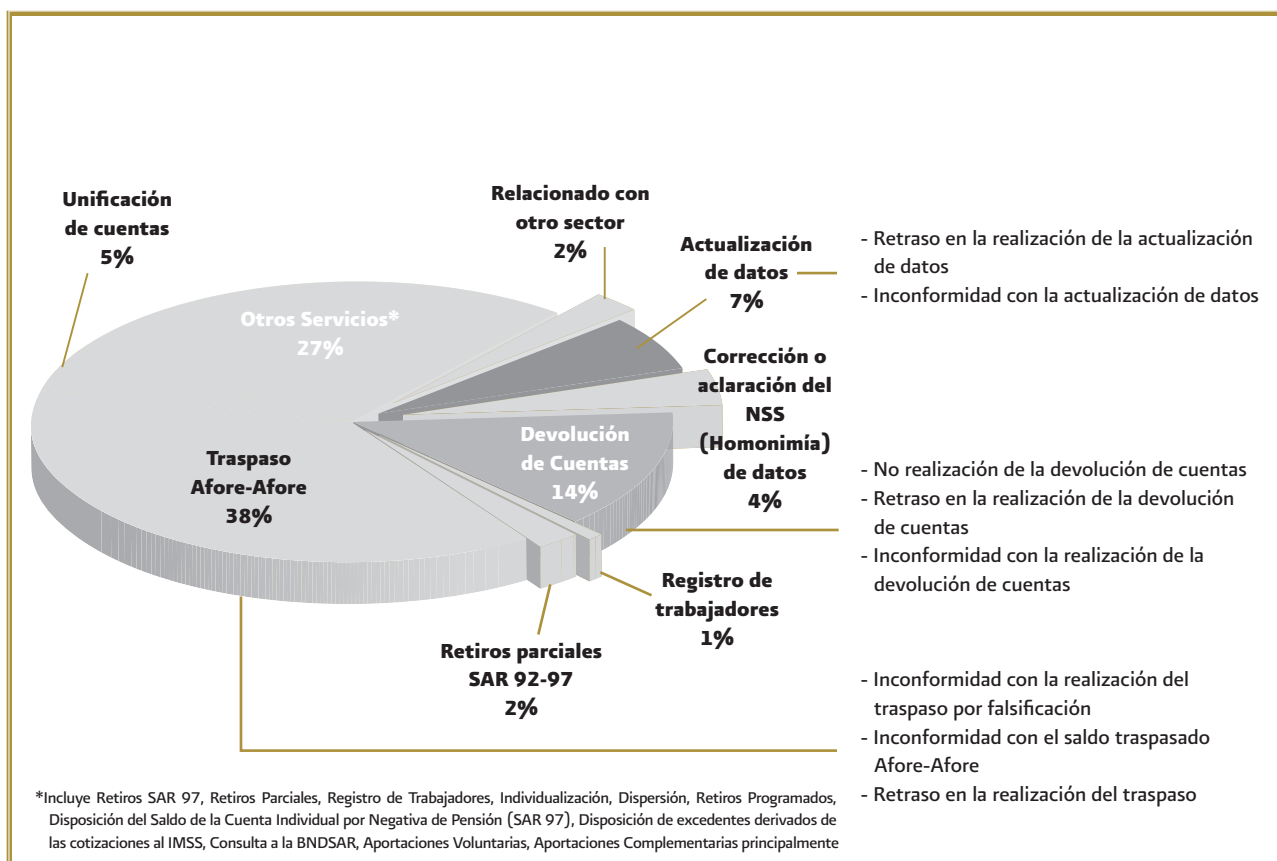




Gestión Ordinaria Distribución de Causas Principales Ramos Seguros 2008

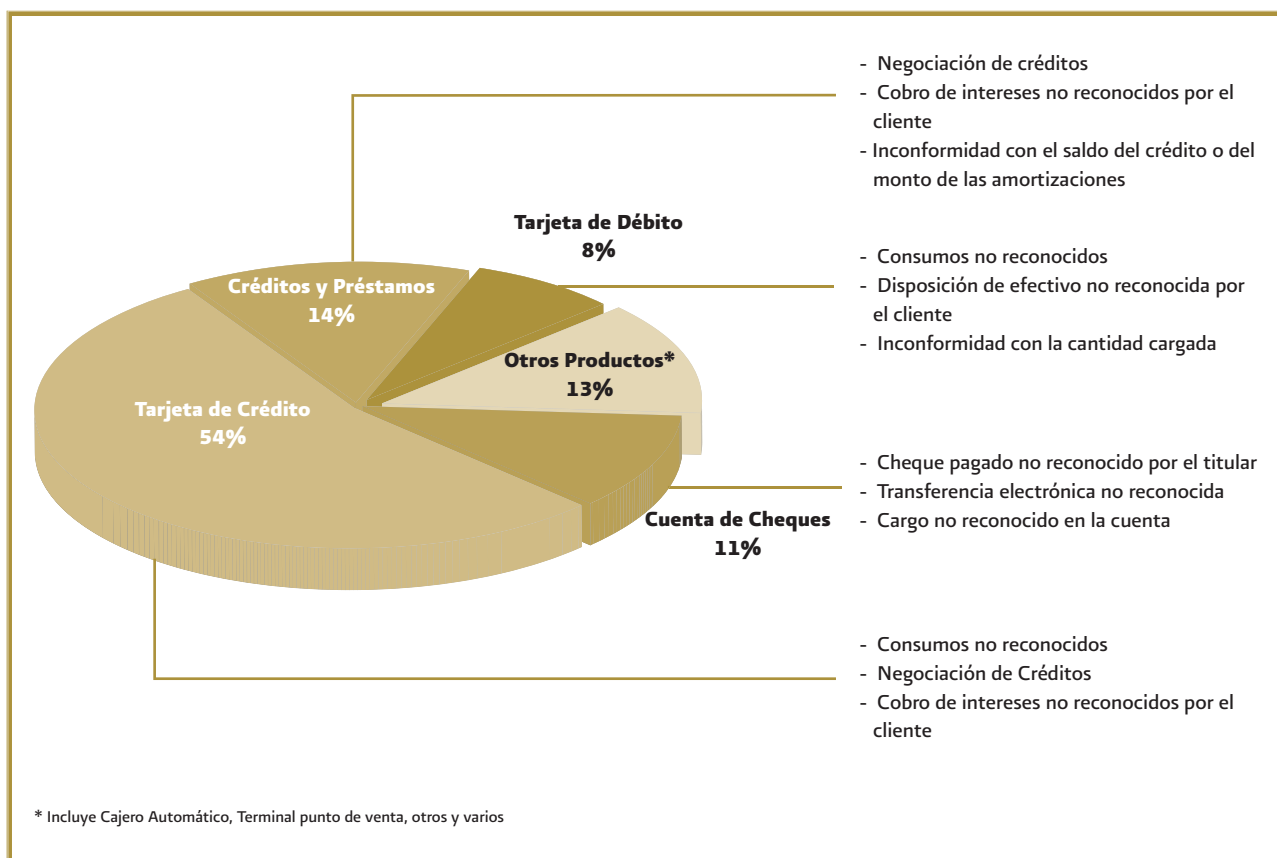


Gestión Ordinaria Distribución de Causas Principales Servicios de las Afore 2008



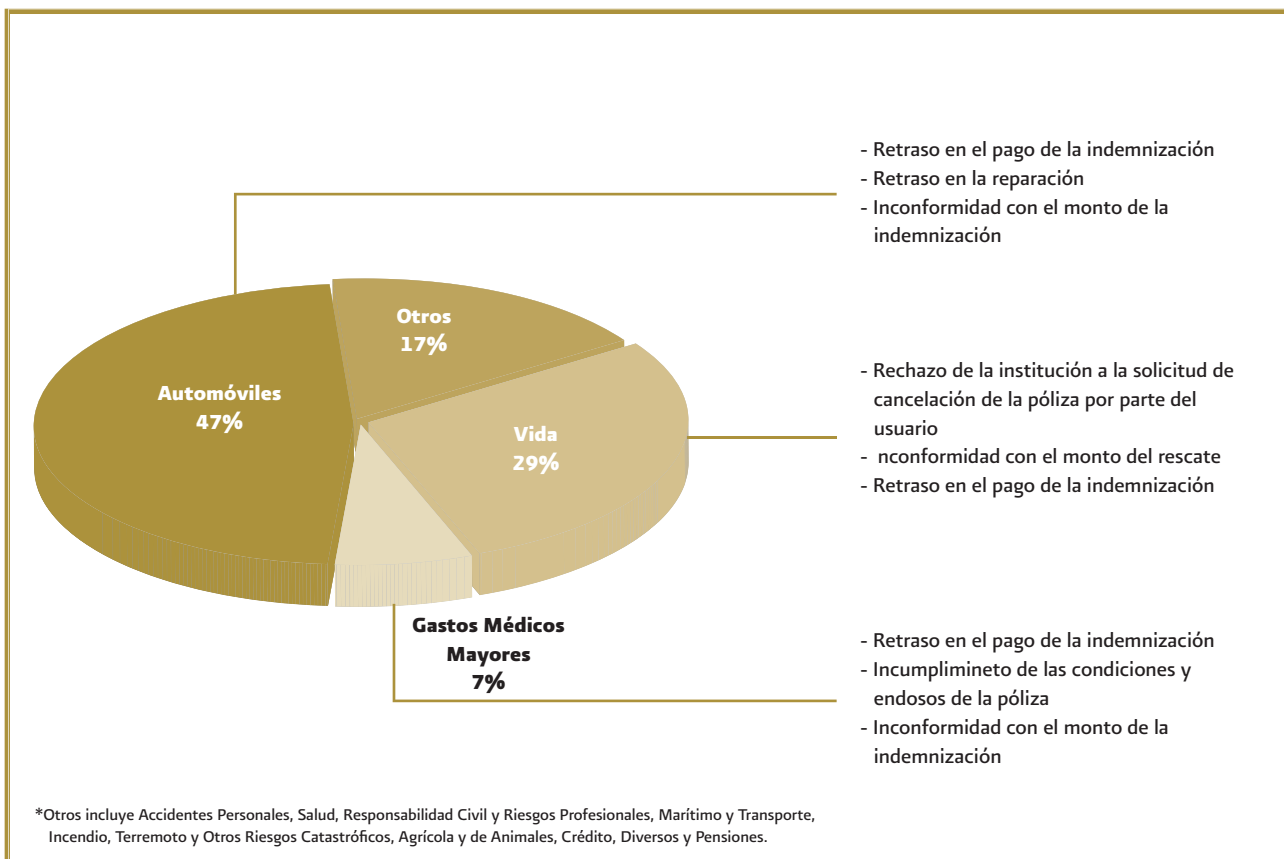


Conciliación Banca Múltiple Distribución de Causas (Principales Productos) 2008



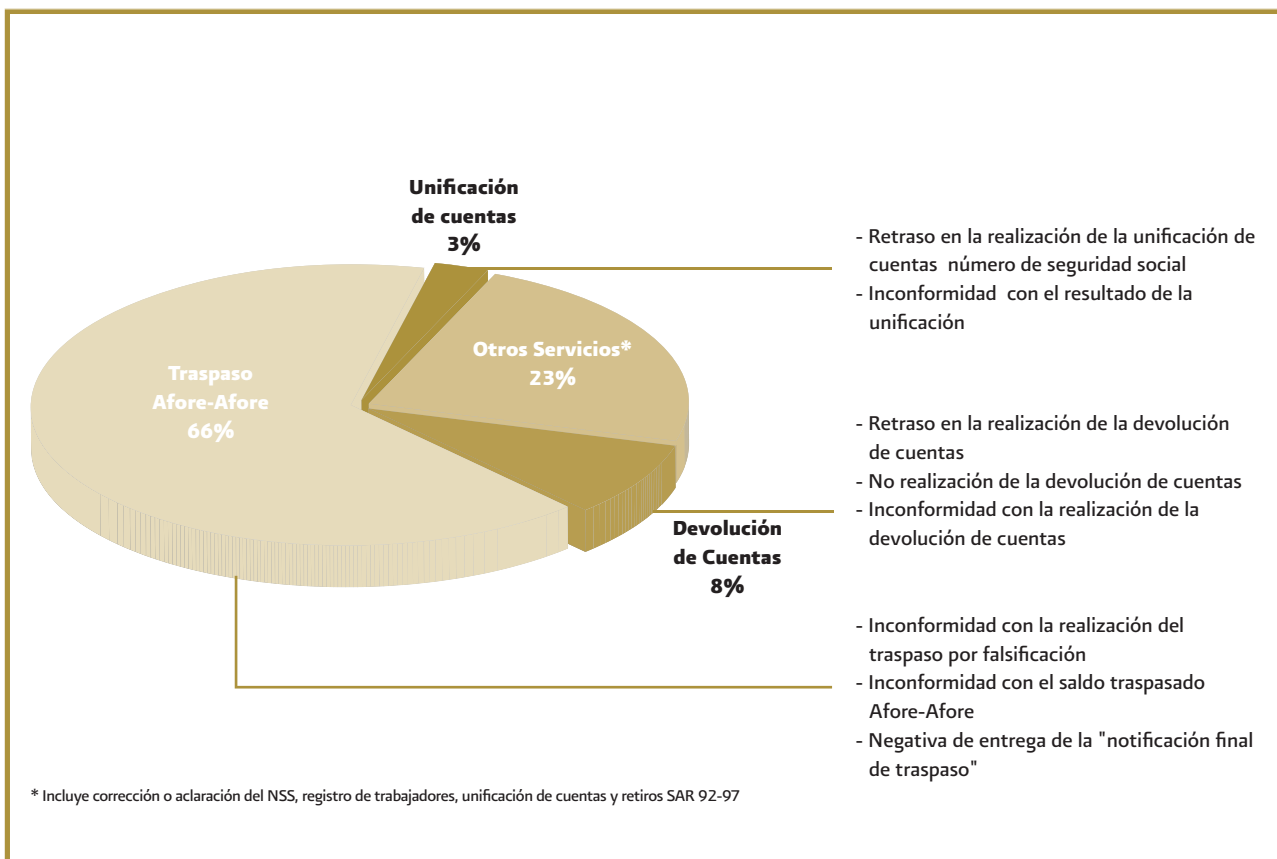


Conciliación Seguros Distribución de Causas (Principales Ramos) 2008





Conciliación Afore Distribución de Causas (Principales Servicios) 2008



Gestión Ordinaria Por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	1,354	2	14	1	9	291	6	98	421
Metropolitana Oriente	1,256	0	3	1	2	198	1	404	609
Metropolitana Sur	441	1	0	0	1	57	2	47	108
Oficinas Centrales	1,879	1	0	0	11	428	2	39	481
Subtotal D.F.	4,930	4	17	2	23	974	11	588	1,619
Delegaciones									
Aguascalientes	1,972	3	36	2	4	261	3	533	842
Baja California	190	0	0	0	0	6	1	373	380
Baja California Sur	353	0	0	0	0	69	0	104	173
Campeche	514	1	3	0	0	46	2	104	156
Chiapas	996	0	0	1	0	171	7	136	315
Chihuahua	1,394	0	0	0	0	16	0	145	161
Ciudad Juárez	450	0	0	0	0	5	0	37	42
Coahuila	2,269	1	2	0	1	310	2	147	463
Colima	1,263	0	1	3	0	93	2	100	199
Durango	1,438	0	3	2	0	347	0	47	399
Estado de México	765	0	1	0	3	433	4	108	549
Guanajuato	1,998	0	47	2	2	343	3	615	1,012
Guerrero	448	0	2	0	0	327	1	90	420
Hidalgo	578	0	0	0	1	132	2	56	191
Jalisco	2,203	3	14	11	4	671	3	606	1,312
Michoacán	1,096	1	4	0	5	951	1	173	1,135
Morelos	1,040	1	30	0	5	208	1	86	331
Nayarit	846	0	4	0	12	133	0	142	291
Nuevo León	1,777	1	0	1	6	208	0	838	1,054
Oaxaca	819	0	13	0	1	589	3	69	675
Puebla	1,967	0	16	1	1	1,592	2	141	1,753
Querétaro	749	1	3	0	1	134	2	50	191
Quintana Roo	816	1	1	0	0	109	0	94	205
San Luis Potosí	1,302	0	16	0	7	80	4	259	366
Sinaloa	2,475	0	3	0	7	317	2	159	488
Sonora	2,093	1	2	0	6	288	10	199	506
Tabasco	2,178	2	0	0	5	417	12	734	1,170
Tamaulipas	2,580	1	11	0	1	323	6	421	763
Tlaxcala	406	0	0	0	0	193	2	100	295
Veracruz	2,241	2	12	0	2	436	13	564	1,029
Yucatán	861	1	1	0	1	59	1	58	121
Zacatecas	615	0	4	0	1	63	4	78	150
Subtotal Delegaciones	40,692	20	229	23	76	9,330	93	7,366	57,829
Total Nacional	45,622	24	246	25	99	10,304	104	7,954	64,378

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Gestión Ordinaria Por Sector y Delegación 2008

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	821	2	2	1	50	282	0	277	614
Metropolitana Oriente	545	4	8	3	18	631	0	291	955
Metropolitana Sur	376	0	5	0	6	77	3	40	131
Oficinas Centrales	2,144	7	2	1	59	534	2	87	692
Subtotal D.F.	3,886	13	17	5	133	1,524	5	695	2,392
Delegaciones									
Aguascalientes	1,436	0	53	1	50	498	3	706	1,311
Baja California	151	0	0	0	1	11	2	261	275
Baja California Sur	96	0	0	0	3	49	0	53	105
Campeche	721	0	4	0	45	101	1	232	383
Chiapas	245	0	1	0	0	73	1	45	120
Chihuahua	1,418	2	10	2	43	380	0	136	573
Ciudad Juárez	867	0	7	14	73	320	3	152	569
Coahuila	936	0	3	9	21	320	7	144	504
Colima	1,197	1	0	0	30	56	1	139	227
Durango	931	1	11	7	4	497	1	78	599
Estado de México	419	2	7	1	24	791	4	210	1,039
Guanajuato	1,774	2	51	13	26	334	6	412	844
Guerrero	962	0	5	0	27	731	3	191	957
Hidalgo	315	2	4	0	18	169	0	41	234
Jalisco	1,601	1	4	6	21	1,668	6	615	2,321
Michoacán	998	3	11	16	85	1,856	2	264	2,237
Morelos	499	0	12	1	6	279	3	76	377
Nayarit	573	1	7	0	45	181	1	93	328
Nuevo León	1,781	1	3	18	40	255	0	903	1,220
Oaxaca	604	0	20	5	9	595	8	115	752
Puebla	1,041	0	13	1	20	1,976	3	136	2,149
Querétaro	445	2	7	15	13	286	0	60	383
Quintana Roo	776	0	103	7	7	132	3	166	418
San Luis Potosí	673	0	23	0	33	74	4	131	265
Sinaloa	1,487	0	3	0	23	665	4	207	902
Sonora	767	1	0	0	12	1,616	6	214	1,849
Tabasco	1,006	1	2	0	17	717	11	417	1,165
Tamaulipas	1,516	1	13	1	17	384	3	470	889
Tlaxcala	449	0	3	0	32	120	0	86	241
Veracruz	1,591	1	7	1	21	473	7	433	943
Yucatán	679	4	4	0	22	232	3	96	361
Zacatecas	740	2	10	1	11	131	6	224	385
Subtotal Delegaciones	28,694	28	401	119	799	15,970	102	7,506	53,619
Total Nacional	32,580	41	418	124	932	17,494	107	8,201	59,897

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple			Banca de Desarrollo			Sociedades Financieras de Objeto Limitado			Sociedades de Información Crediticia			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	736	483	60	5	3	63	83	23	78	18	3	86	842	512	62
Metropolitana Oriente	1,060	109	91	2	2	50	61	3	95	18	1	95	1,141	115	91
Metropolitana Sur	302	131	70	0	0	0	3	1	75	4	0	100	309	132	70
Oficinas Centrales	1,121	681	62	4	0	100	36	23	61	13	1	93	1,174	705	62
Subtotal D.F.	3,219	1,404	70	11	5	69	183	50	79	53	5	91	3,466	1,464	70
Delegaciones															
Aguascalientes	1,396	54	96	5	0	100	154	4	97	306	53	85	1,861	111	94
Baja California	180	2	99	0	0	0	6	0	100	2	0	100	188	2	99
Baja California Sur	115	148	44	0	1	0	24	19	56	15	31	33	154	199	44
Campeche	336	33	91	0	0	0	18	1	95	122	4	97	476	38	93
Chiapas	596	120	83	5	2	71	41	5	89	222	5	98	864	132	87
Chihuahua	1,002	8	99	3	0	100	30	0	100	351	0	100	1,386	8	99
Ciudad Juárez	425	4	99	11	0	100	6	0	100	4	0	100	446	4	99
Coahuila	1,610	539	75	15	2	88	48	13	79	37	5	88	1,710	559	75
Colima	980	221	82	1	0	100	26	27	49	6	2	75	1,013	250	80
Durango	1,360	13	99	13	0	100	41	1	98	10	0	100	1,424	14	99
Estado de México	648	32	95	1	0	100	46	1	98	36	1	97	731	34	96
Guanajuato	735	801	48	0	0	0	19	94	17	306	43	88	1,060	938	53
Guerrero	319	57	85	0	0	0	8	5	62	57	2	97	384	64	86
Hidalgo	511	13	98	0	1	0	25	0	100	28	0	100	564	14	98
Jalisco	651	1,206	35	0	4	0	12	145	8	2	183	1	665	1,538	30
Michoacán	642	274	70	7	0	100	29	22	57	112	10	92	790	306	72
Morelos	177	767	19	1	4	20	1	54	2	3	33	8	182	858	18
Nayarit	439	268	62	0	3	0	2	21	9	66	47	58	507	339	60
Nuevo León	1,521	133	92	0	0	0	65	10	87	45	3	94	1,631	146	92
Oaxaca	620	70	90	3	0	100	33	4	89	85	4	96	741	78	90
Puebla	1,115	721	61	6	3	67	22	44	33	39	17	70	1,182	785	60
Querétaro	639	62	91	0	0	0	31	2	94	15	0	100	685	64	91
Quintana Roo	539	58	90	2	1	67	54	11	83	142	9	94	737	79	90
San Luis Potosí	872	105	89	15	1	94	66	4	94	235	4	98	1,188	114	91
Sinaloa	1,204	1,019	54	0	2	0	15	70	18	73	92	44	1,292	1,183	52
Sonora	1,510	355	81	5	2	71	72	13	85	121	15	89	1,708	385	82
Tabasco	812	372	69	2	3	40	17	25	40	908	39	96	1,739	439	80
Tamaulipas	1,404	389	78	2	1	67	103	53	66	626	2	100	2,135	445	83
Tlaxcala	294	21	93	2	0	100	42	0	100	44	3	94	382	24	94
Veracruz	991	915	52	4	6	40	20	59	25	131	115	53	1,146	1,095	51
Yucatán	721	91	89	2	1	67	18	4	82	19	5	79	760	101	88
Zacatecas	478	34	93	8	0	100	21	1	95	70	3	96	577	38	94
Subtotal Delegaciones	24,842	8,905	74	113	37	75	1,115	712	61	4,238	730	85	30,308	10,384	74
Total Nacional	28,061	10,309	73	124	42	75	1,298	762	63	4,291	735	85	33,774	11,848	74

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito 2008

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple			Banca de Desarrollo			Sociedades Financieras de Objeto Limitado			Sociedades de Información Crediticia			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	498	197	72	1	1	50	76	23	77	19	6	76	594	227	72
Metropolitana Oriente	350	95	79	6	3	67	55	11	83	24	1	96	435	110	80
Metropolitana Sur	214	127	63	3	2	60	15	9	63	4	2	67	236	140	63
Oficinas Centrales	1,693	348	83	7	1	88	66	10	87	15	4	79	1,781	363	83
Subtotal D.F.	2,755	767	78	17	7	71	212	53	80	62	13	83	3,046	840	78
Delegaciones															
Aguascalientes	993	65	94	31	0	100	197	19	91	131	0	100	1,352	84	94
Baja California	114	4	97	1	0	100	25	2	93	4	1	80	144	7	95
Baja California Sur	53	9	85	1	0	100	4	0	100	27	2	93	85	11	89
Campeche	337	34	91	22	0	100	103	6	94	213	6	97	675	46	94
Chiapas	166	2	99	13	0	100	22	3	88	38	1	97	239	6	98
Chihuahua	1,015	235	81	11	1	92	93	9	91	48	6	89	1,167	251	82
Ciudad Juárez	575	190	75	3	0	100	62	35	64	2	0	100	642	225	74
Coahuila	480	100	83	34	0	100	85	21	80	192	24	89	791	145	85
Colima	600	23	96	20	0	100	87	1	99	453	13	97	1,160	37	97
Durango	774	14	98	5	0	100	101	1	99	35	1	97	915	16	98
Estado de México	261	24	92	3	0	100	37	1	97	88	5	95	389	30	93
Guanajuato	515	594	46	1	3	25	26	125	17	421	89	83	963	811	54
Guerrero	710	47	94	6	0	100	63	3	95	129	4	97	908	54	94
Hidalgo	193	39	83	3	1	75	23	2	92	51	3	94	270	45	86
Jalisco	460	624	42	11	2	85	47	60	44	188	209	47	706	895	44
Michoacán	606	87	87	23	0	100	108	8	93	137	29	83	874	124	88
Morelos	50	349	13	0	5	0	0	44	0	0	51	0	50	449	10
Nayarit	208	140	60	2	8	20	6	18	25	119	72	62	335	238	58
Nuevo León	1,437	46	97	5	0	100	102	3	97	184	4	98	1,728	53	97
Oaxaca	268	48	85	9	1	90	39	7	85	222	10	96	538	66	89
Puebla	653	210	76	12	0	100	47	12	80	92	15	86	804	237	77
Querétaro	324	45	88	2	0	100	33	13	72	20	8	71	379	66	85
Quintana Roo	362	63	85	9	1	90	72	20	78	204	45	82	647	129	83
San Luis Potosí	427	30	93	2	1	67	54	8	87	143	8	95	626	47	93
Sinaloa	770	272	74	9	5	64	61	25	71	293	52	85	1,133	354	76
Sonora	537	74	88	23	0	100	56	9	86	61	7	90	677	90	88
Tabasco	368	73	83	10	5	67	70	33	68	386	61	86	834	172	83
Tamaulipas	904	60	94	9	0	100	279	14	95	236	14	94	1,428	88	94
Tlaxcala	262	17	94	16	0	100	39	1	98	114	0	100	431	18	96
Veracruz	582	632	48	11	16	41	24	66	27	123	137	47	740	851	47
Yucatán	446	78	85	7	1	88	25	10	71	109	3	97	587	92	86
Zacatecas	353	19	95	34	1	97	83	3	97	227	20	92	697	43	94
Subtotal Delegaciones	15,803	4,247	79	348	51	87	2,073	582	78	4,690	900	84	22,914	5,780	80
Total Nacional	18,558	5,014	79	365	58	86	2,285	635	78	4,752	913	84	25,960	6,620	80

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

Gestión Ordinaria Banca Múltiple Principales Productos 2007

Delegación	Producto			Tarjeta de crédito			Créditos personales			Tarjeta de débito			Cheques		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.			
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	420	250	63	107	24	82	46	44	51	49	31	61			
Metropolitana Oriente	604	41	94	235	14	94	38	3	93	17	5	77			
Metropolitana Sur	192	57	77	23	12	66	16	13	55	16	8	67			
Oficinas Centrales	722	365	66	30	48	38	80	59	58	27	35	44			
Subtotal D.F.	1,938	713	73	395	98	80	180	119	60	109	79	58			
Delegaciones															
Aguascalientes	1,060	38	97	74	4	95	46	1	98	43	1	98			
Baja California	100	2	98	4	0	100	5	0	100	21	0	100			
Baja California Sur	52	67	44	9	14	39	15	24	38	3	10	23			
Campeche	297	22	93	13	3	81	0	4	0	2	1	67			
Chiapas	344	53	87	79	17	82	38	13	75	16	9	64			
Chihuahua	711	3	100	28	0	100	47	1	98	28	0	100			
Ciudad Juárez	387	0	100	7	0	100	0	0	0	2	0	100			
Coahuila	1,365	452	75	34	15	69	23	9	72	37	16	70			
Colima	825	156	84	19	9	68	16	8	67	16	4	80			
Durango	1,246	10	99	43	0	100	18	0	100	4	1	80			
Estado de México	384	11	97	46	1	98	50	4	93	52	2	96			
Guanajuato	596	576	51	19	52	27	18	23	44	27	40	40			
Guerrero	210	30	88	19	9	68	12	2	86	5	1	83			
Hidalgo	353	7	98	23	2	92	35	1	97	23	1	96			
Jalisco	521	776	40	17	125	12	31	54	36	17	57	23			
Michoacán	465	137	77	47	21	69	28	17	62	31	33	48			
Morelos	82	496	14	9	22	29	23	112	17	29	57	34			
Nayarit	387	208	65	4	22	15	19	12	61	8	5	62			
Nuevo León	1,168	76	94	88	14	86	60	18	77	26	3	90			
Oaxaca	370	36	91	67	9	88	40	7	85	41	9	82			
Puebla	815	458	64	55	41	57	52	54	49	26	37	41			
Querétaro	479	43	92	31	7	82	46	0	100	31	7	82			
Quintana Roo	296	31	91	19	3	86	24	9	73	10	0	100			
San Luis Potosí	629	50	93	95	13	88	18	2	90	19	6	76			
Sinaloa	1,069	673	61	20	43	32	39	102	28	19	43	31			
Sonora	957	152	86	122	37	77	86	38	69	44	19	70			
Tabasco	580	211	73	22	8	73	36	19	65	37	26	59			
Tamaulipas	1,123	265	81	64	28	70	47	23	67	30	19	61			
Tlaxcala	175	9	95	44	0	100	12	0	100	12	3	80			
Veracruz	703	517	58	28	53	35	90	87	51	16	42	28			
Yucatán	583	63	90	26	2	93	29	4	88	20	5	80			
Zacatecas	341	31	92	29	3	91	13	0	100	11	0	100			
Subtotal Delegaciones	18,673	5,659	77	1,204	577	68	1,016	648	61	706	457	61			
Total Nacional	20,611	6,372	76	1,599	675	70	1,196	767	61	815	536	60			

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



Gestión Ordinaria Banca Múltiple Principales Productos 2008

Delegación	Producto			Tarjeta de crédito			Créditos personales			Tarjeta de débito			Cheques		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.			
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	289	119	71	96	28	77	26	13	67	16	12	57			
Metropolitana Oriente	213	48	82	63	21	75	9	2	82	4	1	80			
Metropolitana Sur	114	72	61	21	14	60	10	5	67	8	3	73			
Oficinas Centrales	1,001	209	83	67	18	79	59	30	66	28	24	54			
Subtotal D.F.	1,617	448	78	247	81	75	104	50	68	56	40	58			
Delegaciones															
Aguascalientes	744	42	95	52	1	98	36	4	90	12	3	80			
Baja California	76	1	99	12	0	100	1	0	100	3	0	100			
Baja California Sur	34	6	85	8	0	100	5	2	71	0	0	0			
Campeche	268	27	91	25	3	89	3	1	75	5	1	83			
Chiapas	130	1	99	18	0	100	3	0	100	2	0	100			
Chihuahua	805	178	82	62	10	86	21	4	84	32	7	82			
Ciudad Juárez	476	154	76	50	16	76	16	0	100	5	8	38			
Coahuila	239	51	82	118	12	91	18	9	67	16	6	73			
Colima	473	14	97	38	2	95	22	1	96	19	3	86			
Durango	679	9	99	47	0	100	11	0	100	2	0	100			
Estado de México	142	10	93	27	4	87	16	0	100	21	0	100			
Guanajuato	358	394	48	17	25	40	11	12	48	25	22	53			
Guerrero	478	26	95	62	5	93	20	0	100	15	1	94			
Hidalgo	133	25	84	22	2	92	4	3	57	5	1	83			
Jalisco	350	409	46	12	47	20	13	30	30	20	29	41			
Michoacán	336	44	88	88	13	87	15	5	75	21	6	78			
Morelos	18	244	7	7	18	28	4	27	13	14	21	40			
Nayarit	179	109	62	13	15	46	8	4	67	3	3	50			
Nuevo León	1,019	29	97	173	5	97	65	4	94	18	2	90			
Oaxaca	151	19	89	40	11	78	10	1	91	20	3	87			
Puebla	471	145	76	21	6	78	16	6	73	27	12	69			
Querétaro	202	30	87	31	5	86	19	0	100	19	3	86			
Quintana Roo	211	37	85	13	9	59	10	2	83	9	2	82			
San Luis Potosí	285	15	95	57	2	97	32	0	100	4	0	100			
Sinaloa	636	178	78	21	6	78	21	21	50	14	20	41			
Sonora	371	40	90	10	3	77	21	2	91	13	4	76			
Tabasco	281	51	85	21	5	81	5	2	71	10	1	91			
Tamaulipas	767	40	95	28	7	80	22	1	96	17	2	89			
Tlaxcala	170	9	95	41	2	95	8	1	89	10	1	91			
Veracruz	410	368	53	32	54	37	32	50	39	11	39	22			
Yucatán	363	55	87	18	3	86	19	3	86	7	3	70			
Zacatecas	221	10	96	40	2	95	21	0	100	2	0	100			
Subtotal Delegaciones	11,476	2,770	81	1,224	293	81	528	195	73	401	203	66			
Total Nacional	20,611	6,372	76	1,599	675	70	815	536	60	815	536	60			

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

Gestión Ordinaria Bursátil 2007

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa			Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión			Socio Liquidador			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	1	0	100	1	0	100	0	0	0	2	0	100
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Oficinas Centrales	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Subtotal D.F.	3	0	100	1	0	100	0	0	0	4	0	100
Delegaciones												
Aguascalientes	1	0	100	2	0	100	0	0	0	3	0	100
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Michoacán	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Morelos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Quintana Roo	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Tabasco	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Tamaulipas	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Yucatán	1	0	100	0	1	0	0	0	0	1	1	50
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	9	8	53	2	1	67	0	0	0	11	9	0
Total Nacional	12	8	60	3	1	75	0	0	0	15	9	0

Fav.: Favorable No Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

CONTROVERSIAS CONCLUIDAS


**Gestión Ordinaria
Bursátil
2008**

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa			Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión			Socio Liquidador			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	2	0	100	0	0	0	0	0	0	2	0	100
Metropolitana Oriente	3	0	100	1	0	100	0	0	0	4	0	100
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	2	1	67	4	0	100	0	0	0	6	1	86
Subtotal D.F.	7	1	88	5	0	100	0	0	0	12	1	92
Delegaciones												
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	50
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Durango	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Estado de México	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	50
Guanajuato	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	1	0	1	0	100	0	0	0	1	1	50
Jalisco	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Michoacán	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	100
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Nuevo León	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	50
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Tabasco	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Tamaulipas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Yucatán	2	0	0	2	0	100	0	0	0	4	0	100
Zacatecas	1	0	0	1	0	100	0	0	0	2	0	100
Subtotal Delegaciones	13	6	68	5	4	56	0	0	0	18	10	0
Total Nacional	20	7	74	10	4	71	0	0	0	30	11	0

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

Gestión Ordinaria

Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito

2007

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito			Arrendadoras Financieras*			Casas de Cambio			Empresas de Factoraje Financiero*			Sociedades de Ahorro y Préstamo			Uniones de Crédito			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal																					
Metropolitana Norte	0	0	0	3	0	100	2	2	50	0	0	0	4	2	67	1	0	100	10	4	71
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	100	0	0	0	1	0	100	3	0	100
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	0	0	0	3	0	100	2	2	50	2	0	100	4	2	67	2	0	100	13	4	76
Delegaciones																					
Aguascalientes	0	0	0	2	0	100	0	0	0	9	0	100	22	0	100	1	2	33	34	2	94
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	33	0	0	0	0	0	0	1	2	33
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	2	0	100
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	1	0	100
Durango	0	0	0	2	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	3	0	100
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Guanajuato	0	0	0	0	1	0	1	1	50	0	15	0	0	29	0	0	0	0	1	46	2
Guerrero	0	0	0	1	0	100	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	50
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	9	31	0	1	0	4	10	29
Michoacán	0	0	0	2	0	100	0	0	0	1	0	100	0	1	0	0	0	0	3	1	75
Morelos	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	27	4	0	0	0	1	29	3
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	50	0	0	0	2	2	50
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	67	8	2	80	0	0	0	10	3	77
Puebla	0	0	0	1	0	100	0	1	0	1	0	100	2	10	17	1	0	100	5	11	31
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	100	0	0	0	3	0	100
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
San Luis Potosí	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100	12	1	92	0	1	0	14	2	88
Sinaloa	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	1	2	33
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	1	0	1	1	50
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100	4	5	44	0	0	0	6	5	55
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	83	2	1	67	3	0	100	10	2	83
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	3	0	100	0	0	0	4	0	100
Subtotal Delegaciones	0	0	0	11	5	69	1	3	25	24	19	56	66	88	43	7	5	58	109	120	1,454
Total Nacional	0	0	0	14	5	74	3	5	38	26	19	58	70	90	44	9	5	64	122	124	1,530

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

* A partir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares



Gestión Ordinaria Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2008

Delegación	Clase de Institución			Almacenes Generales de Depósito			Arrendadoras Financieras*			Casas de Cambio			Empresas de Factoraje Financiero*			Sociedades de Ahorro y Préstamo			Uniones de Crédito		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal																					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	25	3	0	100
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	40
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Subtotal D.F.	0	0	0	1	0	100	1	2	33	0	0	0	1	3	25	5	4	56			
Delegaciones																					
Aguascalientes	0	0	0	4	0	100	4	2	67	7	0	100	34	0	100	2	0	100			
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	2	1	67	0	0	0			
Chiapas	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Chihuahua	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	8	0	100	0	1	0			
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	80	1	1	50			
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	100			
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	100	2	0	100			
Estado de México	0	0	0	0	0	0	6	0	100	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	50	9	39	19	0	0	0			
Guerrero	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	4	0	100	0	0	0			
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	100	0	0	0			
Jalisco	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0			
Michoacán	0	0	0	2	1	67	1	0	100	1	0	100	6	0	100	0	0	0			
Morelos	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0			
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	43	0	0	0			
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	67	0	0	0			
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	3	84	1	0	100			
Puebla	0	0	0	2	0	100	0	1	0	1	0	100	5	4	56	0	0	0			
Querétaro	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	1	0	5	0	100	0	0	0			
Quintana Roo	0	0	0	1	0	100	1	0	100	0	0	0	100	0	100	1	0	100			
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	100	0	0	0			
Sinaloa	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100	1	0	100			
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	50			
Tamaulipas	0	0	0	3	1	75	0	0	0	0	0	0	9	0	100	0	0	0			
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	67	0	0	0			
Veracruz	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	5	17	0	0	0			
Yucatán	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	3	0	0	0	0			
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	100	0	1	0			
Subtotal Delegaciones	0	0	0	16	9	64	15	5	75	11	2	85	256	70	79	12	5	71			
Total Nacional	0	0	0	17	9	65	16	7	70	11	2	85	257	73	78	17	9	65			

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

* A partir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares

Gestión Ordinaria

Entidades de Ahorro y Crédito Popular

2007

Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo			Sociedades Financieras Populares			Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Metropolitana Oriente	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	0	0	0	2	0	100	0	0	0	2	0	100
Delegaciones												
Aguascalientes	1	0	100	1	0	100	0	0	0	2	0	100
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	2	0	100	1	0	100	0	0	0	3	0	100
Durango	0	0	0	0	0	0	2	0	100	2	0	100
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	10	0	0	1	0	0	0	0	0	11	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	3	12	20	3	1	75	2	2	50	8	15	35
Total Nacional	3	12	20	5	1	83	2	2	50	10	15	40

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables
*Ley de Ahorro y Crédito Popular

CONTROVERSIAS CONCLUIDAS


Gestión Ordinaria Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2008

Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo			Sociedades Financieras Populares			Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	3	0	100	0	0	0	3	0	100
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Subtotal D.F.	0	0	0	4	1	80	0	0	0	4	1	80
Delegaciones												
Aguascalientes	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	1	0	100	1	0	100	2	0	100
Ciudad Juárez	9	4	0	1	0	100	0	0	0	10	4	71
Coahuila	1	0	0	5	2	71	1	0	100	7	2	78
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	6	1	0	0	0	0	0	0	0	6	1	86
Estado de México	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Guanajuato	1	8	0	0	3	0	0	1	0	1	12	8
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	3	2	0	1	0	100	0	0	0	4	2	67
Michoacán	10	0	0	0	0	0	5	1	83	15	1	94
Morelos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	16	1	0	1	0	100	0	0	0	17	1	94
Oaxaca	3	0	0	0	0	0	1	1	50	4	1	80
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Querétaro	12	2	0	0	0	0	1	0	100	13	2	87
Quintana Roo	0	0	0	7	0	100	0	0	0	7	0	100
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Subtotal Delegaciones	64	20	76	17	5	77	9	0	100	90	29	76
Total Nacional	64	20	76	21	6	78	9	0	100	94	30	76

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables
*Ley de Ahorro y Crédito Popular

Gestión Ordinaria Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2007

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas			Entidades Reguladas			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	8	1	89	0	0	0	8	1	89
Metropolitana Oriente	2	0	100	0	0	0	2	0	100
Metropolitana Sur	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Oficinas Centrales	6	5	55	0	0	0	6	5	55
Subtotal D.F.	16	7	70	0	0	0	16	7	70
Delegaciones									
Aguascalientes	3	0	100	1	0	100	4	0	100
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	1	0	100	1	0	100
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	3	0	100	0	0	0	3	0	100
Guanajuato	1	1	50	0	0	0	1	1	50
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Jalisco	0	4	0	0	0	0	0	4	0
Michoacán	4	1	80	0	0	0	4	1	80
Morelos	0	5	0	0	0	0	0	5	0
Nayarit	4	8	33	0	0	0	4	8	33
Nuevo León	6	0	100	0	0	0	6	0	100
Oaxaca	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Puebla	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Querétaro	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	6	1	86	0	0	0	6	1	86
Sinaloa	4	3	57	0	0	0	4	3	57
Sonora	4	2	67	0	0	0	4	2	67
Tabasco	2	3	40	0	0	0	2	3	40
Tamaulipas	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	1	50	0	0	0	1	1	50
Yucatán	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Zacatecas	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Subtotal Delegaciones	44	30	59	2	0	100	46	30	61
Total Nacional	60	37	62	2	0	100	62	37	63

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables
*Ley de Ahorro y Crédito Popular



Gestión Ordinaria Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2008

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas			Entidades Reguladas			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	4	2	67	31	13	70	35	15	70
Metropolitana Oriente	11	2	85	5	0	100	16	2	89
Metropolitana Sur	6	0	100	0	0	0	6	0	100
Oficinas Centrales	30	4	88	23	2	92	53	6	90
Subtotal D.F.	51	8	86	59	15	80	110	23	83
Delegaciones									
Aguascalientes	42	4	91	4	0	100	46	4	92
Baja California	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Baja California Sur	3	0	100	0	0	0	3	0	100
Campeche	23	1	96	18	3	86	41	4	91
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	30	6	83	6	1	86	36	7	84
Ciudad Juárez	56	5	92	11	1	92	67	6	92
Coahuila	19	2	90	0	0	0	19	2	90
Colima	30	0	100	0	0	0	30	0	100
Durango	2	1	67	1	0	100	3	1	75
Estado de México	10	0	100	14	0	100	24	0	100
Guanajuato	9	16	36	1	0	100	10	16	38
Guerrero	24	3	89	0	0	0	24	3	89
Hidalgo	12	2	86	4	0	100	16	2	89
Jalisco	8	11	42	2	0	100	10	11	48
Michoacán	70	2	97	13	0	100	83	2	98
Morelos	0	4	0	0	2	0	0	6	0
Nayarit	16	24	40	2	3	40	18	27	40
Nuevo León	38	0	100	2	0	100	40	0	100
Oaxaca	7	2	78	0	0	0	7	2	78
Puebla	11	4	73	5	0	100	16	4	80
Querétaro	7	4	64	2	0	100	9	4	69
Quintana Roo	4	0	100	3	0	100	7	0	100
San Luis Potosí	23	0	100	10	0	100	33	0	100
Sinaloa	15	5	75	3	0	100	18	5	78
Sonora	11	0	100	1	0	100	12	0	100
Tabasco	10	1	91	5	1	83	15	2	88
Tamaulipas	14	1	93	2	0	100	16	1	94
Tlaxcala	28	0	100	4	0	100	32	0	100
Veracruz	0	19	0	0	2	0	0	21	0
Yucatán	16	4	80	2	0	100	18	4	82
Zacatecas	7	1	88	3	0	100	10	1	91
Subtotal Delegaciones	546	122	82	118	13	90	664	135	83
Total Nacional	597	130	82	177	28	86	774	158	83

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

Gestión Ordinaria Seguros Principales Ramos 2007

Delegación	Ramo			Accidentes y Enfermedades			Autos			Daños sin autos			Pensiones			Relacionados con otro sector		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal																		
Metropolitana Norte	58	10	85	27	2	93	129	28	82	6	4	60	6	4	60	14	3	82
Metropolitana Oriente	136	7	95	8	3	73	19	7	73	3	0	100	1	1	50	10	1	91
Metropolitana Sur	14	7	67	5	2	71	4	14	22	1	0	100	1	1	50	3	3	50
Oficinas Centrales	35	28	56	7	13	35	104	129	45	4	8	33	3	2	60	93	1	99
Subtotal D.F.	243	52	82	47	20	70	256	178	59	14	12	54	11	8	58	120	8	94
Delegaciones																		
Aguascalientes	113	11	91	11	1	92	61	2	97	2	0	100	7	0	100	49	4	92
Baja California	5	0	100	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	10	11	48	1	2	33	12	12	50	5	1	83	2	1	67	7	5	58
Campeche	25	6	81	4	0	100	4	1	80	0	0	0	2	1	67	2	0	100
Chiapas	43	17	72	9	1	90	53	24	69	3	2	60	0	0	0	10	7	59
Chihuahua	2	1	67	4	0	100	4	0	100	0	0	0	0	0	0	4	0	100
Ciudad Juárez	4	1	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	54	12	82	27	9	75	118	67	64	14	2	88	2	1	67	3	1	75
Colima	32	16	67	2	1	67	20	12	63	0	1	0	3	0	100	3	0	100
Durango	311	19	94	1	0	100	8	0	100	1	0	100	2	1	67	4	0	100
Estado de México	238	11	96	101	1	99	48	2	96	2	1	67	5	0	100	22	0	100
Guanajuato	68	115	37	3	14	18	15	80	16	1	13	7	3	17	15	3	11	21
Guerrero	274	35	89	2	1	67	6	1	86	1	0	100	0	0	0	7	0	100
Hidalgo	86	2	98	15	0	100	18	1	95	0	0	0	2	1	67	7	0	100
Jalisco	187	153	55	12	63	16	21	197	10	2	7	22	1	12	8	4	12	25
Michoacán	658	87	88	7	19	27	40	109	27	4	9	31	1	6	14	6	5	55
Morelos	1	66	1	2	14	13	11	101	10	1	9	10	1	2	33	0	0	0
Nayarit	18	27	40	6	8	43	12	33	27	1	3	25	0	3	0	15	7	68
Nuevo León	135	1	99	10	0	100	40	0	100	7	0	100	7	0	100	6	0	100
Oaxaca	452	18	96	2	1	67	78	11	88	8	2	80	4	0	100	9	3	75
Puebla	1,334	109	92	14	15	48	21	63	25	1	3	25	4	6	40	14	6	70
Querétaro	19	4	83	14	1	93	74	0	100	7	0	100	0	1	0	10	4	71
Quintana Roo	41	3	93	6	2	75	28	5	85	6	1	86	5	0	100	9	3	75
San Luis Potosí	22	11	67	9	0	100	17	4	81	2	1	67	3	0	100	10	1	91
Sinaloa	24	59	29	3	9	25	15	154	9	3	19	14	1	6	14	15	9	63
Sonora	54	20	73	26	4	87	72	6	92	63	7	90	4	0	100	26	4	87
Tabasco	47	63	43	3	13	19	104	136	43	8	10	44	1	0	100	15	16	48
Tamaulipas	74	50	60	10	17	37	78	56	58	5	5	50	3	3	50	18	4	82
Tlaxcala	142	19	88	4	0	100	19	2	90	3	1	75	3	0	100	0	0	0
Veracruz	75	113	40	7	27	21	12	101	11	7	19	27	1	9	10	31	34	48
Yucatán	12	15	44	7	7	50	1	12	8	0	1	0	1	3	25	0	0	0
Zacatecas	42	3	93	4	0	100	10	0	100	2	0	100	0	0	0	2	0	100
Subtotal Delegaciones	4,602	1,078	81	327	230	59	1,020	1,192	46	159	117	58	68	73	48	311	136	70
Total Nacional	4,845	1,130	81	374	250	60	1,276	1,370	48	173	129	57	79	81	49	431	144	75

Fav.: Favorable No Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



Gestión Ordinaria Seguros Principales Ramos 2008

Delegación	Ramo			Accidentes y Enfermedades			Autos			Daños sin autos			Pensiones			Relacionados con otro sector		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal																		
Metropolitana Norte	109	31	78	42	2	95	75	6	93	5	0	100	3	1	75	3	5	38
Metropolitana Oriente	368	13	97	46	3	94	148	6	96	7	1	88	7	1	88	28	3	90
Metropolitana Sur	15	10	60	11	4	73	17	11	61	0	0	0	2	2	50	2	3	40
Oficinas Centrales	49	21	70	29	17	63	135	106	56	3	4	43	1	3	25	162	4	98
Subtotal D.F.	541	75	88	128	26	83	375	129	74	15	5	75	13	7	65	195	15	93
Delegaciones																		
Aguascalientes	307	16	95	32	5	86	99	3	97	11	0	100	5	0	100	18	2	90
Baja California	3	0	100	1	0	100	4	0	100	0	0	0	3	0	100	0	0	0
Baja California Sur	14	1	93	12	0	100	9	0	100	6	0	100	4	0	100	3	0	100
Campeche	36	7	84	18	5	78	5	0	100	1	0	100	4	1	80	18	6	75
Chiapas	25	0	100	8	0	100	18	0	100	6	0	100	6	0	100	10	0	100
Chihuahua	111	12	90	45	7	87	153	29	84	10	2	83	2	0	100	7	2	78
Ciudad Juárez	172	51	77	10	5	67	46	27	63	2	1	67	3	1	75	1	1	50
Coahuila	91	15	86	34	5	87	83	20	81	10	4	71	7	0	100	44	7	86
Colima	13	3	81	8	2	80	7	0	100	0	0	0	4	0	100	18	1	95
Durango	459	7	98	4	0	100	7	0	100	0	0	0	4	0	100	16	0	100
Estado de México	542	36	94	53	3	95	105	4	96	11	0	100	7	1	88	29	0	100
Guanajuato	56	60	48	28	25	53	28	79	26	4	11	27	6	14	30	5	18	22
Guerrero	651	13	98	10	0	100	37	5	88	6	1	86	2	1	67	5	0	100
Hidalgo	101	9	92	10	0	100	33	4	89	4	0	100	5	0	100	3	0	100
Jalisco	1,019	172	86	51	47	52	138	135	51	10	6	63	3	3	50	60	24	71
Michoacán	1,509	127	92	26	8	76	118	17	87	7	2	78	10	3	77	26	3	90
Morelos	3	58	5	1	46	2	1	146	1	1	14	7	0	9	0	0	0	0
Nayarit	37	29	56	10	11	48	19	40	32	0	0	0	5	11	31	14	5	74
Nuevo León	161	1	99	20	0	100	46	0	100	5	0	100	13	0	100	9	0	100
Oaxaca	360	57	86	11	2	85	116	12	91	5	0	100	3	1	75	25	3	89
Puebla	1,564	64	96	36	19	65	177	57	76	9	8	53	9	1	90	29	3	91
Querétaro	110	8	93	54	2	96	95	6	94	2	0	100	1	0	100	6	2	75
Quintana Roo	28	9	76	6	3	67	56	16	78	5	2	71	1	1	50	4	1	80
San Luis Potosí	34	1	97	14	1	93	10	1	91	0	0	0	6	0	100	5	2	71
Sinaloa	278	49	85	14	14	50	60	105	36	8	11	42	8	4	67	98	16	86
Sonora	1,283	59	96	24	9	73	87	30	74	80	11	88	5	1	83	22	5	81
Tabasco	61	54	53	18	9	67	216	116	65	100	49	67	1	2	33	75	16	82
Tamaulipas	127	9	93	33	1	97	144	9	94	9	1	90	6	1	86	44	0	100
Tlaxcala	79	6	93	3	0	100	24	2	92	2	0	100	1	0	100	3	0	100
Veracruz	45	147	23	5	23	18	17	117	13	4	35	10	2	3	40	48	27	64
Yucatán	52	15	78	80	7	92	44	19	70	7	0	100	3	0	100	3	2	60
Zacatecas	61	11	85	8	2	80	22	0	100	1	0	100	10	1	91	14	1	93
Subtotal Delegaciones	9,392	1,106	89	687	261	72	2,024	999	67	326	158	67	149	59	72	662	147	82
Total Nacional	9,933	1,181	89	815	287	74	2,399	1,128	68	341	163	68	162	66	71	857	162	84

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

Gestión Ordinaria Fianzas Principales Ramos 2007

Delegación \ Ramo	Administrativas			Crédito			Fideicomisos en garantía			Fidelidad		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	2	2	50	0	0	0	2	0	100	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	2	3	40	0	2	0	3	0	100	0	0	0
Delegaciones												
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0
Baja California	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0
Chiapas	1	1	50	0	0	0	1	0	100	2	2	50
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	2	0	100	0	0	0	0	0	0
Colima	0	1	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	2	0	100	0	0	0	0	0	0	1	1	50
Guanajuato	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	2	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Michoacán	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	1	1	50	0	0	0	1	0	100
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Querétaro	1	0	100	1	0	100	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	1	0	3	0	100	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Sonora	8	0	100	1	0	100	1	0	100	0	0	0
Tabasco	1	1	50	0	1	0	1	2	33	2	0	100
Tamaulipas	2	0	100	0	0	0	0	1	0	1	0	100
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0
Yucatán	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Subtotal Delegaciones	20	3	87	7	10	41	9	7	56	8	5	62
Total Nacional	22	6	79	7	12	37	12	7	63	8	5	62

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

CONTROVERSIAS CONCLUIDAS


Gestión Ordinaria Fianzas 2008

Delegación	Ramo			Administrativas			Crédito			Fideicomisos en garantía			Fidelidad			Judicial			Relacionado con otro sector		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal																					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	2	1	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	100
Subtotal D.F.	0	0	0	2	1	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	100
Delegaciones																					
Aguascalientes	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	1	0	100
Baja California	1	0	100	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Chiapas	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	2	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Coahuila	3	0	100	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	2	0	100
Colima	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	2	0	100	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Guanajuato	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Guerrero	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	100
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	1	0	0	1	0	2	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Michoacán	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Morelos	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	1	0	100	2	0	100	1	0	100	0	0	0	0	2	0	100	0	2	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	3	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	2	0	100	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	1	0	100	1	0	100	0	0	0	0	2	0	100	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	1	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Sonora	2	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	67	1	0	0	100	0
Tabasco	1	1	50	4	2	67	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	2	0	100	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	1	0	0	0	0	2	0	100	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0
Yucatán	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	2	0	100	1	0	100	2	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Subtotal Delegaciones	13	10	57	14	6	70	18	2	90	0	1	0	12	8	60	10	8	56	11	8	58
Total Nacional	13	10	57	16	7	70	18	2	90	0	1	0	12	9	57	11	8	58	11	8	58

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

Gestión Ordinaria SAR 2007

Clase de Institución Delegación	Afore*			Icefa*			Procesar*			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	35	50	41	3	9	25	1	0	100	39	59	40
Metropolitana Oriente	143	26	85	36	2	95	196	1	99	375	29	93
Metropolitana Sur	21	17	55	0	0	0	9	0	100	30	17	64
Oficinas Centrales	24	4	86	4	4	50	2	1	67	30	9	77
Subtotal D.F.	223	97	70	43	15	74	208	2	99	474	114	81
Delegaciones												
Aguascalientes	162	8	95	0	0	0	361	2	99	523	10	98
Baja California	110	0	100	15	1	94	247	0	100	372	1	100
Baja California Sur	15	26	37	3	7	30	33	20	62	51	53	49
Campeche	45	10	82	2	0	100	44	3	94	91	13	88
Chiapas	85	11	89	11	4	73	23	2	92	119	17	88
Chihuahua	29	1	97	14	1	93	100	0	100	143	2	99
Ciudad Juárez	23	0	100	0	0	0	14	0	100	37	0	100
Coahuila	115	4	97	0	0	0	28	0	100	143	4	97
Colima	52	13	80	9	3	75	23	0	100	84	16	84
Durango	37	0	100	6	1	86	3	0	100	46	1	98
Estado de México	87	8	92	9	0	100	4	0	100	100	8	93
Guanajuato	38	332	10	11	10	52	143	81	64	192	423	31
Guerrero	57	0	100	1	0	100	31	1	97	89	1	99
Hidalgo	47	1	98	0	0	0	8	0	100	55	1	98
Jalisco	6	255	2	0	0	0	336	9	97	342	264	56
Michoacán	62	47	57	43	1	98	18	2	90	123	50	71
Morelos	11	55	17	3	5	38	12	0	100	26	60	30
Nayarit	25	61	29	11	9	55	18	18	50	54	88	38
Nuevo León	741	2	100	0	0	0	95	0	100	836	2	100
Oaxaca	54	13	81	0	0	0	2	0	100	56	13	81
Puebla	47	77	38	2	3	40	11	1	92	60	81	43
Querétaro	46	4	92	0	0	0	0	0	0	46	4	92
Quintana Roo	44	3	94	11	1	92	34	1	97	89	5	95
San Luis Potosí	83	89	48	5	0	100	82	0	100	170	89	66
Sinaloa	26	112	19	0	0	0	12	9	57	38	121	24
Sonora	122	22	85	25	2	93	24	4	86	171	28	86
Tabasco	63	56	53	16	4	80	591	4	99	670	64	91
Tamaulipas	328	73	82	10	0	100	9	1	90	347	74	82
Tlaxcala	75	12	86	9	0	100	4	0	100	88	12	88
Veracruz	118	181	39	0	0	0	217	48	82	335	229	59
Yucatán	33	14	70	9	0	100	2	0	100	44	14	76
Zacatecas	72	1	99	0	0	0	5	0	100	77	1	99
Subtotal Delegaciones	2,858	1,491	66	225	52	81	2,534	206	92	5,617	1,749	76
Total Nacional	3,081	1,588	66	268	67	80	2,742	208	93	6,091	1,863	77

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables
* Para conocer las siglas, ver glosario.



**Gestión Ordinaria
SAR
2008**

Clase de Institución Delegación	Afore*			Icfa*			Procesar*			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	149	58	72	21	2	91	44	3	94	214	63	77
Metropolitana Oriente	100	23	81	30	7	81	130	1	99	260	31	89
Metropolitana Sur	15	19	44	0	0	0	4	2	67	19	21	48
Oficinas Centrales	58	7	89	17	5	77	0	0	0	75	12	86
Subtotal D.F.	322	107	75	68	14	83	178	6	97	568	127	82
Delegaciones												
Aguascalientes	241	6	98	0	0	0	457	2	100	698	8	99
Baja California	96	0	100	7	0	100	157	1	99	260	1	100
Baja California Sur	14	0	100	11	2	85	26	0	100	51	2	96
Campeche	102	13	89	7	1	88	108	1	99	217	15	94
Chiapas	38	1	97	0	0	0	6	0	100	44	1	98
Chihuahua	113	2	98	5	1	83	15	0	100	133	3	98
Ciudad Juárez	69	14	83	14	4	78	51	0	100	134	18	88
Coahuila	94	7	93	20	0	100	22	1	96	136	8	94
Colima	42	1	98	12	3	80	81	0	100	135	4	97
Durango	54	3	95	10	0	100	11	0	100	75	3	96
Estado de México	131	4	97	57	1	98	17	0	100	205	5	98
Guanajuato	66	245	21	13	10	57	68	10	87	147	265	36
Guerrero	137	1	99	4	0	100	46	3	94	187	4	98
Hidalgo	22	2	92	0	0	0	17	0	100	39	2	95
Jalisco	159	198	45	0	1	0	247	10	96	406	209	66
Michoacán	123	21	85	48	1	98	69	2	97	240	24	91
Morelos	1	60	2	3	12	20	0	0	0	4	72	5
Nayarit	16	25	39	8	14	36	9	21	30	33	60	35
Nuevo León	769	2	100	6	0	100	126	0	100	901	2	100
Oaxaca	72	9	89	2	0	100	29	3	91	103	12	90
Puebla	95	14	87	14	4	78	8	1	89	117	19	86
Querétaro	52	6	90	0	0	0	2	0	100	54	6	90
Quintana Roo	66	9	88	1	0	100	85	5	94	152	14	92
San Luis Potosí	78	7	92	8	2	80	35	1	97	121	10	92
Sinaloa	122	27	82	4	1	80	50	3	94	176	31	85
Sonora	163	12	93	8	0	100	29	2	94	200	14	93
Tabasco	66	15	81	4	0	100	327	5	98	397	20	95
Tamaulipas	408	12	97	42	0	100	8	0	100	458	12	97
Tlaxcala	75	0	100	9	1	90	1	0	100	85	1	99
Veracruz	97	145	40	0	0	0	143	48	75	240	193	55
Yucatán	64	13	83	11	1	92	7	0	100	82	14	85
Zacatecas	106	11	91	0	0	0	107	0	100	213	11	95
Subtotal Delegaciones	3,751	885	81	328	59	85	2,364	119	95	6,443	1,063	86
Total Nacional	4,073	992	80	396	73	84	2,542	125	95	7,011	1,190	85

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables
* Para conocer las siglas, ver glosario.

Gestión Ordinaria Afores Principales Servicios 2007

Delegación	Trasposos Afore-Afore			Devolución de cuentas			Actualización de datos			Unificación de cuentas		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	23	15	61	0	12	0	1	1	50	1	0	100
Metropolitana Oriente	39	2	95	10	2	83	4	0	100	17	1	94
Metropolitana Sur	10	13	43	0	1	0	2	0	100	0	0	0
Oficinas Centrales	1	0	100	0	0	0	1	0	100	0	0	0
Subtotal D.F.	73	30	71	10	15	40	8	1	89	18	1	95
Delegaciones												
Aguascalientes	1	2	33	53	1	98	3	1	75	1	0	100
Baja California	32	0	100	6	0	100	6	0	100	15	0	100
Baja California Sur	1	2	33	1	1	50	1	2	33	1	1	50
Campeche	15	3	83	2	0	100	0	0	0	0	0	0
Chiapas	21	7	75	5	0	100	6	0	100	2	0	100
Chihuahua	4	0	100	7	0	100	11	0	100	2	0	100
Ciudad Juárez	11	0	100	4	0	100	5	0	100	1	0	100
Coahuila	29	2	94	5	1	83	5	0	100	25	0	100
Colima	15	11	58	18	0	100	3	0	100	1	0	100
Durango	4	0	100	2	0	100	1	0	100	1	0	100
Estado de México	51	6	89	9	1	90	4	0	100	2	0	100
Guanajuato	20	232	8	5	23	18	2	6	25	2	14	13
Guerrero	0	0	0	0	0	0	2	0	100	1	0	100
Hidalgo	12	0	100	5	0	100	1	0	100	11	0	100
Jalisco	3	190	2	0	9	0	0	4	0	2	14	13
Michoacán	10	12	45	13	11	54	7	2	78	5	6	45
Morelos	5	14	26	1	20	5	2	3	40	0	6	0
Nayarit	0	1	0	4	27	13	11	7	61	1	4	20
Nuevo León	645	1	100	3	0	100	5	0	100	11	0	100
Oaxaca	6	0	100	2	1	67	5	4	56	0	1	0
Puebla	12	41	23	13	19	41	5	2	71	5	0	100
Querétaro	21	2	91	5	0	100	1	0	100	8	1	89
Quintana Roo	1	0	100	5	0	100	17	0	100	6	2	75
San Luis Potosí	32	82	28	12	1	92	6	0	100	1	1	50
Sinaloa	8	58	12	4	22	15	1	6	14	2	10	17
Sonora	32	3	91	23	3	88	14	0	100	4	1	80
Tabasco	21	38	36	19	3	86	3	7	30	2	1	67
Tamaulipas	229	53	81	5	2	71	10	1	91	13	1	93
Tlaxcala	4	0	100	1	0	100	0	0	0	0	0	0
Veracruz	36	111	24	28	22	56	15	10	60	3	2	60
Yucatán	1	0	100	4	0	100	2	0	100	6	0	100
Zacatecas	5	0	100	0	0	0	2	0	100	0	0	0
Subtotal Delegaciones	1,287	871	60	264	167	61	156	55	74	134	65	67
Total Nacional	1,360	901	60	274	182	60	164	56	75	152	66	70

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



Gestión Ordinaria
Afores
Principales Servicios 2008

Delegación	Ramo			Trasposos Afore-Afore			Devolución de cuentas			Emisión de Estado de cuenta			Actualización de datos		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	72	37	66	17	7	71	3	2	60	0	1				
Metropolitana Oriente	15	1	94	13	4	76	6	0	100	10	1	91			
Metropolitana Sur	3	2	60	4	2	67	1	0	100	1	3	25			
Oficinas Centrales	6	0	100	0	3	0	17	0	100	3	0	100			
Subtotal D.F.	96	40	71	34	16	68	27	2	93	14	5	74			
Delegaciones															
Aguascalientes	3	0	100	88	3	97	0	0	0	29	1	97			
Baja California	8	0	100	15	0	100	3	0	100	6	0	100			
Baja California Sur	2	0	100	0	0	0	1	0	100	7	0	100			
Campeche	1	0	100	2	0	100	18	0	100	14	2	88			
Chiapas	7	1	88	10	0	100	3	0	100	5	0	100			
Chihuahua	56	2	97	4	0	100	3	0	100	7	0	100			
Ciudad Juárez	8	7	53	11	1	92	14	1	93	6	0	100			
Coahuila	13	2	87	8	1	89	10	1	91	6	0	100			
Colima	6	0	100	16	0	100	4	0	100	7	1	88			
Durango	2	0	100	8	0	100	2	0	100	0	0	0			
Estado de México	71	3	96	18	0	100	0	0	0	2	0	100			
Guanajuato	22	149	13	15	30	33	2	4	33	5	5	50			
Guerrero	5	0	100	1	0	100	68	0	100	13	0	100			
Hidalgo	0	0	0	3	0	100	0	1	0	4	0	100			
Jalisco	96	135	42	25	23	52	0	1	0	12	4	75			
Michoacán	34	3	92	23	2	92	20	9	69	8	1	89			
Morelos	0	14	0	1	21	5	0	10	0	0	3	0			
Nayarit	1	0	100	3	12	20	2	2	50	1	1	50			
Nuevo León	587	2	100	6	0	100	38	0	100	26	0	100			
Oaxaca	13	1	93	14	0	100	10	1	91	6	0	100			
Puebla	14	3	82	44	5	90	9	1	90	6	1	86			
Querétaro	6	1	86	14	0	100	1	0	100	3	0	100			
Quintana Roo	2	0	100	10	1	91	5	1	83	25	3	89			
San Luis Potosí	20	4	83	12	0	100	3	0	100	19	0	100			
Sinaloa	39	10	80	16	4	80	6	1	86	5	1	83			
Sonora	69	0	100	34	1	97	7	3	70	14	0	100			
Tabasco	13	5	72	26	5	84	5	0	100	7	4	64			
Tamaulipas	269	4	99	10	0	100	19	1	95	15	1	94			
Tlaxcala	11	0	100	1	0	100	11	0	100	0	0	0			
Veracruz	15	78	16	23	27	46	13	5	72	19	10	66			
Yucatán	8	2	80	14	3	82	2	0	100	4	1	80			
Zacatecas	4	0	100	2	0	100	11	2	85	0	0	0			
Subtotal Delegaciones	1,405	426	77	477	139	77	290	44	87	281	39	88			
Total Nacional	1,501	466	76	511	155	77	317	46	87	295	44	87			

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

Gestión Electrónica Instituciones de Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2007

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionado con otro sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en sucursal	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	265	27	29	11	23	9	3	2	0	369
Metropolitana Oriente	175	15	21	30	10	2	3	1	7	264
Metropolitana Sur	157	22	21	15	17	10	0	1	2	245
Oficinas Centrales	454	53	86	57	37	30	10	4	0	731
Subtotal D.F.	1,051	117	157	113	87	51	16	8	9	1,609
Delegaciones										
Aguascalientes	295	34	5	28	5	2	2	0	0	371
Baja California	3	0	1	0	0	2	0	0	0	6
Baja California Sur	21	3	11	4	3	1	0	0	0	43
Campeche	151	13	10	4	5	0	0	1	0	184
Chiapas	95	14	4	6	3	1	3	0	0	126
Chihuahua	16	0	0	0	0	0	1	0	1	18
Ciudad Juárez	6	0	0	0	2	0	0	0	0	8
Coahuila	193	13	1	4	10	2	0	0	0	223
Colima	294	17	4	4	9	0	1	0	0	329
Durango	149	5	6	3	0	0	0	0	0	163
Estado de México	54	16	7	4	11	6	1	1	1	101
Guanajuato	74	5	6	0	9	0	0	0	0	94
Guerrero	100	9	1	13	6	1	1	1	1	133
Hidalgo	12	2	1	2	1	1	0	0	0	19
Jalisco	303	44	35	31	42	12	2	9	3	481
Michoacán	79	9	12	5	12	0	0	1	0	118
Morelos	32	6	20	0	7	0	0	3	0	68
Nayarit	93	5	8	6	1	0	0	0	0	113
Nuevo León	180	13	10	4	10	1	0	2	0	220
Oaxaca	88	6	0	4	3	0	0	0	1	102
Puebla	93	5	10	1	3	5	3	0	0	120
Querétaro	60	4	9	1	5	0	1	1	0	81
Quintana Roo	122	10	6	15	5	7	0	0	1	166
San Luis Potosí	45	4	3	0	1	1	0	0	0	54
Sinaloa	104	2	11	5	3	0	0	2	1	128
Sonora	41	4	3	1	3	1	0	0	0	53
Tabasco	156	11	24	5	17	0	0	1	7	221
Tamaulipas	122	11	15	2	5	0	2	0	1	158
Tlaxcala	5	1	0	0	0	0	0	0	0	6
Veracruz	40	0	2	1	0	0	0	0	1	44
Yucatán	187	1	6	0	2	0	0	0	0	196
Zacatecas	101	12	4	7	13	0	1	0	0	138
Subtotal Delegaciones	3,314	279	235	160	196	43	18	22	18	4,285
Total Nacional	4,365	396	392	273	283	94	34	30	27	5,894

* Incluye cuentas de ahorro y Valores e instrumentos de inversión

** Se refiere principalmente a fideicomisos, cajas de seguridad, giros y órdenes de pago y compra-venta de divisas.



Gestión Electrónica Instituciones de Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2008

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionado con otro sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en sucursal	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	998	185	126	61	61	38	11	6	5	1,491
Metropolitana Oriente	575	107	48	21	38	30	5	9	11	844
Metropolitana Sur	448	90	87	48	56	57	9	10	9	814
Oficinas Centrales	1,421	193	330	151	188	175	13	24	10	2,505
Subtotal D.F.	3,442	575	591	281	343	300	38	49	35	5,654
Delegaciones										
Aguascalientes	1,138	138	59	41	81	11	8	15	2	1,493
Baja California	173	38	15	30	18	23	6	1	0	304
Baja California Sur	81	21	15	12	11	3	2	4	1	150
Campeche	799	85	51	12	38	2	4	2	23	1,016
Chiapas	742	68	42	18	25	6	4	1	8	914
Chihuahua	1,132	97	55	32	31	14	4	2	16	1,383
Ciudad Juárez	287	62	9	16	23	11	4	1	1	414
Coahuila	1,051	92	30	39	40	17	9	3	2	1,283
Colima	1,319	66	30	11	12	2	8	4	2	1,454
Durango	914	13	18	10	18	2	1	0	5	981
Estado de México	489	102	43	56	42	21	3	4	12	772
Guanajuato	1,005	149	45	43	40	1	9	12	3	1,307
Guerrero	761	60	58	28	94	12	4	5	14	1,036
Hidalgo	339	61	37	14	27	4	8	6	5	501
Jalisco	1,620	192	106	158	195	21	5	30	21	2,348
Michoacán	802	228	53	49	129	7	4	2	12	1,286
Morelos	499	89	132	75	25	0	7	16	0	843
Nayarit	676	86	26	18	22	1	0	4	2	835
Nuevo León	1,258	96	73	39	42	8	1	2	14	1,533
Oaxaca	371	86	25	23	59	3	4	4	16	591
Puebla	1,682	176	154	116	77	49	17	17	27	2,315
Querétaro	459	99	40	34	31	1	9	4	14	691
Quintana Roo	627	89	38	33	183	39	7	9	2	1,027
San Luis Potosí	682	104	50	35	46	5	5	5	0	932
Sinaloa	1,241	121	55	59	46	11	1	4	33	1,571
Sonora	710	120	94	40	61	2	5	13	1	1,046
Tabasco	1,037	141	85	67	65	4	6	4	51	1,460
Tamaulipas	1,405	92	69	42	26	1	1	1	7	1,644
Tlaxcala	201	16	12	6	8	2	1	1	1	248
Veracruz	1,098	65	70	29	55	0	14	3	56	1,390
Yucatán	994	94	52	31	22	6	17	5	6	1,227
Zacatecas	526	81	35	21	72	0	11	9	4	759
Subtotal Delegaciones	26,118	3,027	1,676	1,237	1,664	289	189	193	361	34,754
Total Nacional	29,560	3,602	2,267	1,518	2,007	589	227	242	396	40,408

* Incluye cuentas de ahorro y Valores e instrumentos de inversión

** Se refiere principalmente a fideicomisos, cajas de seguridad, giros y órdenes de pago y compra-venta de divisas.

Gestión Electrónica Banca Múltiple Principales Productos 2007

Delegación	Tarjeta de Crédito			Tarjeta de Débito			Cuenta de Cheques			Créditos Personales		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	171	94	65	11	18	38	10	9	53	3	12	20
Metropolitana Oriente	86	89	49	4	17	19	5	4	56	0	2	0
Metropolitana Sur	67	90	43	5	16	24	5	10	33	3	9	25
Oficinas Centrales	280	174	62	33	53	38	12	19	39	11	11	50
Subtotal D.F.	604	447	57	53	104	34	32	42	43	17	34	33
Delegaciones												
Aguascalientes	178	117	60	2	3	40	1	3	25	2	15	12
Baja California	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	15	6	71	10	1	91	0	1	0	0	1	0
Campeche	113	38	75	7	3	70	1	2	33	8	1	89
Chiapas	54	41	57	2	2	50	2	1	67	2	3	40
Chihuahua	12	4	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	5	1	83	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Coahuila	147	46	76	0	1	0	4	6	40	1	5	17
Colima	221	73	75	4	0	100	4	3	57	1	6	14
Durango	113	36	76	1	5	17	0	0	0	1	1	50
Estado de México	25	29	46	2	5	29	3	8	27	6	5	55
Guanajuato	35	39	47	2	4	33	1	6	14	1	0	100
Guerrero	82	18	82	1	0	100	5	0	100	2	3	40
Hidalgo	7	5	58	1	0	100	0	1	0	0	0	0
Jalisco	149	154	49	9	26	26	4	34	11	5	12	29
Michoacán	53	26	67	6	6	50	4	4	50	3	1	75
Morelos	17	15	53	3	17	15	0	5	0	0	1	0
Nayarit	66	27	71	3	5	38	0	0	0	1	2	33
Nuevo León	100	80	56	4	6	40	3	5	38	2	2	50
Oaxaca	53	35	60	0	0	0	0	1	0	4	0	100
Puebla	52	41	56	3	7	30	0	3	0	2	0	100
Querétaro	33	27	55	2	7	22	2	3	40	0	0	0
Quintana Roo	58	64	48	2	4	33	0	5	0	1	2	33
San Luis Potosí	31	14	69	3	0	100	0	1	0	0	1	0
Sinaloa	78	26	75	2	9	18	1	1	50	0	0	0
Sonora	32	9	78	2	1	67	2	1	67	1	1	50
Tabasco	111	45	71	14	10	58	6	9	40	1	3	25
Tamaulipas	98	24	80	12	3	80	2	3	40	6	2	75
Tlaxcala	5	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Veracruz	30	10	75	2	0	100	0	0	0	0	0	0
Yucatán	149	38	80	2	4	33	1	1	50	0	1	0
Zacatecas	68	33	67	2	2	50	2	9	18	0	2	0
Subtotal Delegaciones	2,190	1,124	66	103	132	44	48	118	29	51	70	42
Total Nacional	2,794	1,571	64	156	236	40	80	160	33	68	104	40

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



Gestión Electrónica Banca Múltiple Principales Productos 2008

Delegación	Tarjeta de Crédito			Tarjeta de Débito			Cuenta de Cheques			Créditos Personales		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	212	33	87	50	10	83	29	5	85	31	5	86
Metropolitana Oriente	171	39	81	14	4	78	15	8	65	25	22	53
Metropolitana Sur	84	32	72	14	3	82	9	7	56	15	11	58
Oficinas Centrales	331	65	84	91	44	67	74	51	59	17	5	77
Subtotal D.F.	798	169	83	169	61	73	127	71	64	88	43	67
Delegaciones												
Aguascalientes	100	35	74	2	4	33	3	6	33	11	2	85
Baja California	34	21	62	5	4	56	1	0	100	2	0	100
Baja California Sur	40	7	85	4	5	44	8	6	57	0	2	0
Campeche	65	44	60	7	5	58	5	4	56	23	17	58
Chiapas	95	20	83	6	11	35	13	8	62	13	5	72
Chihuahua	84	24	78	7	5	58	8	1	89	7	8	47
Ciudad Juárez	67	55	55	4	8	33	0	0	0	4	0	100
Coahuila	60	26	70	4	3	57	2	2	50	3	0	100
Colima	173	20	90	15	2	88	4	2	67	19	3	86
Durango	28	23	55	0	5	0	0	1	0	1	2	33
Estado de México	72	24	75	4	10	29	3	2	60	14	7	67
Guanajuato	27	17	61	2	1	67	2	4	33	2	5	29
Guerrero	60	53	53	2	1	67	5	7	42	5	2	71
Hidalgo	38	10	79	3	3	50	9	1	90	6	4	60
Jalisco	237	69	77	26	15	63	12	3	80	10	6	63
Michoacán	94	23	80	9	11	45	5	6	45	13	3	81
Morelos	85	28	75	10	6	63	15	7	68	5	7	42
Nayarit	52	18	74	4	2	67	4	2	67	6	3	67
Nuevo León	87	34	72	6	6	50	4	2	67	0	2	0
Oaxaca	60	18	77	11	3	79	5	1	83	12	4	75
Puebla	231	71	76	24	19	56	9	7	56	11	2	85
Querétaro	58	14	81	14	4	78	25	1	96	4	1	80
Quintana Roo	81	75	52	12	19	39	3	12	20	8	6	57
San Luis Potosí	107	34	76	9	6	60	10	3	77	5	5	50
Sinaloa	52	56	48	5	9	36	4	10	29	1	3	25
Sonora	30	37	45	8	13	38	7	3	70	2	2	50
Tabasco	59	77	43	8	16	33	6	5	55	5	12	29
Tamaulipas	128	117	52	8	12	40	5	5	50	10	3	77
Tlaxcala	25	6	81	4	0	100	6	0	100	4	1	80
Veracruz	88	61	59	5	15	25	6	9	40	3	9	25
Yucatán	76	46	62	7	6	54	9	4	69	1	5	17
Zacatecas	160	34	82	12	4	75	9	1	90	23	10	70
Subtotal Delegaciones	2,653	1,197	69	247	233	51	207	125	62	233	141	62
Total Nacional	3,451	1,366	72	416	294	59	334	196	63	321	184	64

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

Conciliación Por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Institu- ciones de Seguros	Institu- ciones de fianzas	Institucio- nes SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	1,330	6	7	0	3	560	17	512	2,435
Metropolitana Oriente	580	0	3	0	4	263	2	138	990
Metropolitana Sur	780	2	1	0	1	301	5	148	1,238
Oficinas Centrales	2,881	9	15	0	8	1,033	40	733	4,719
Subtotal D.F.	5,571	17	26	0	16	2,157	64	1,531	9,382
Delegaciones									
Aguascalientes	502	0	7	0	2	166	1	246	924
Baja California	275	1	0	0	0	113	1	5	395
Baja California Sur	149	0	0	0	0	63	0	13	225
Campeche	394	0	4	0	1	117	2	26	544
Chiapas	372	0	2	0	0	140	5	30	549
Chihuahua	433	0	0	0	4	258	2	160	857
Ciudad Juárez	282	0	0	0	0	109	1	73	465
Coahuila	173	0	1	0	0	66	1	27	268
Colima	208	0	2	5	0	83	8	6	312
Durango	95	0	0	0	0	53	0	10	158
Estado de México	229	0	2	0	0	127	3	17	378
Guanajuato	382	0	21	1	0	123	5	58	590
Guerrero	302	0	4	1	0	196	0	25	528
Hidalgo	190	0	0	0	2	102	1	37	332
Jalisco	1,178	3	12	12	2	678	8	118	2,011
Michoacán	192	0	1	0	1	148	0	15	357
Morelos	286	0	20	0	0	90	0	16	412
Nayarit	205	0	1	0	3	114	2	31	356
Nuevo León	891	9	18	2	2	426	8	214	1,570
Oaxaca	194	0	3	0	2	86	3	10	298
Puebla	990	0	13	2	0	388	13	128	1,534
Querétaro	203	0	1	0	1	86	3	63	357
Quintana Roo	377	0	0	0	3	141	6	105	632
San Luis Potosí	498	0	4	0	1	187	0	72	762
Sinaloa	267	0	0	0	0	136	1	19	423
Sonora	445	1	1	0	3	274	7	35	766
Tabasco	209	2	1	0	2	132	4	19	369
Tamaulipas	364	1	1	0	0	146	1	67	580
Tlaxcala	90	0	0	0	0	217	0	15	322
Veracruz	575	0	2	0	0	400	13	88	1,078
Yucatán	436	2	1	0	2	159	3	21	624
Zacatecas	199	0	1	0	1	90	3	19	313
Subtotal Delegaciones	11,585	19	123	23	32	5,614	105	1,788	19,289
Total Nacional	17,156	36	149	23	48	7,771	169	3,319	28,671

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Conciliación Por Sector y Delegación 2008

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Institu- ciones de Seguros	Institu- ciones de fianzas	Institucio- nes SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	1,371	5	43	0	18	583	20	338	1,007
Metropolitana Oriente	628	2	7	1	4	257	1	174	446
Metropolitana Sur	527	2	3	0	5	254	3	100	367
Oficinas Centrales	2,228	4	81	0	54	985	24	499	1,647
Subtotal D.F.	4,754	13	134	1	81	2,079	48	1,111	3,467
Delegaciones									
Aguascalientes	364	2	5	0	1	120	0	72	200
Baja California	159	0	1	0	0	91	5	23	120
Baja California Sur	142	0	0	0	5	54	1	8	68
Campeche	321	0	2	0	5	172	0	37	216
Chiapas	410	0	1	0	4	151	1	24	181
Chihuahua	550	1	2	0	19	386	1	197	606
Ciudad Juárez	303	0	0	0	0	116	0	126	242
Coahuila	267	0	2	0	2	79	1	26	110
Colima	420	0	4	4	4	115	2	16	145
Durango	137	0	0	1	1	75	1	11	89
Estado de México	432	1	7	0	10	172	2	52	244
Guanajuato	502	1	8	1	7	146	2	60	225
Guerrero	326	0	1	0	3	220	3	11	238
Hidalgo	216	3	3	0	2	129	2	22	161
Jalisco	1,173	5	4	2	14	694	10	93	822
Michoacán	404	1	1	1	3	258	0	19	283
Morelos	417	1	5	0	2	128	1	22	159
Nayarit	221	1	3	0	8	98	0	22	132
Nuevo León	799	6	9	5	5	349	6	42	422
Oaxaca	306	0	8	1	4	171	2	18	204
Puebla	941	1	24	0	3	274	9	123	434
Querétaro	327	0	4	0	1	95	1	42	143
Quintana Roo	574	0	2	0	1	238	2	64	307
San Luis Potosí	502	0	6	0	3	184	5	56	254
Sinaloa	350	0	1	0	1	172	1	32	207
Sonora	255	0	0	0	0	203	6	19	228
Tabasco	420	0	0	0	1	246	4	9	260
Tamaulipas	632	0	6	0	2	168	2	133	311
Tlaxcala	102	0	1	0	4	105	4	20	134
Veracruz	508	0	1	0	3	259	16	62	341
Yucatán	289	1	4	0	3	180	11	22	221
Zacatecas	458	0	9	0	13	209	2	48	281
Subtotal Delegaciones	13,227	24	124	15	134	6,057	103	1,531	21,215
Total Nacional	17,981	37	258	16	215	8,136	151	2,642	29,436

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Conciliación Instituciones de Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple				Banca de Desarrollo				Sociedades Financieras de Objeto Limitado				Sociedades de Información Crediticia			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																
Metropolitana Norte	363	80	814	29	1	1	2	25	18	4	35	32	6	1	5	50
Metropolitana Oriente	211	31	314	38	0	0	1	0	5	4	10	26	4	0	0	100
Metropolitana Sur	260	67	421	35	0	0	0	0	12	2	15	41	1	0	2	33
Oficinas Centrales	910	538	1,354	32	1	3	3	14	25	11	29	38	2	1	4	29
Subtotal D.F.	1,744	716	2,903	33	2	4	6	17	60	21	89	35	13	2	11	50
Delegaciones																
Aguascalientes	209	92	159	45	0	1	0	0	17	13	11	41	0	0	0	0
Baja California	140	57	67	53	0	0	1	0	4	3	1	50	1	1	0	50
Baja California Sur	62	45	34	44	0	0	0	0	1	7	0	13	0	0	0	0
Campeche	167	55	132	47	0	0	1	0	16	8	12	44	1	2	0	33
Chiapas	118	62	164	34	0	0	0	0	8	7	3	44	4	4	2	40
Chihuahua	209	18	130	59	1	0	2	33	38	4	27	55	2	1	1	50
Ciudad Juárez	131	24	76	57	5	1	0	83	10	3	3	63	14	11	4	48
Coahuila	58	19	84	36	0	0	0	0	2	2	4	25	0	1	3	0
Colima	107	13	53	62	1	0	1	50	12	3	15	40	0	0	3	0
Durango	27	20	41	31	0	0	0	0	1	3	3	14	0	0	0	0
Estado de México	48	30	136	22	0	0	0	0	2	4	7	15	0	1	1	0
Guanajuato	54	63	212	16	0	0	0	0	9	17	18	20	3	3	3	33
Guerrero	92	38	158	32	1	0	1	50	5	0	5	50	2	0	0	100
Hidalgo	75	26	72	43	1	1	1	33	4	2	6	33	2	0	0	100
Jalisco	397	161	497	38	0	0	0	0	33	21	32	38	17	3	17	46
Michoacán	74	25	84	40	0	0	1	0	3	0	4	43	0	1	0	0
Morelos	103	32	132	39	0	0	0	0	5	2	10	29	1	1	0	50
Nayarit	51	24	89	31	3	0	0	100	13	10	12	37	2	0	1	67
Nuevo León	203	186	448	24	0	1	0	0	13	10	21	30	3	4	2	33
Oaxaca	93	22	58	54	1	0	1	50	3	4	8	20	0	0	4	0
Puebla	319	255	340	35	0	3	2	0	17	13	14	39	12	12	3	44
Querétaro	87	23	88	44	0	0	0	0	1	1	2	25	0	0	1	0
Quintana Roo	124	58	155	37	1	0	0	100	10	7	9	38	7	3	3	54
San Luis Potosí	158	69	230	35	5	0	1	83	11	5	11	41	1	1	6	13
Sinaloa	64	71	118	25	0	0	0	0	1	4	3	13	3	2	1	50
Sonora	123	124	152	31	0	1	1	0	14	17	8	36	3	2	0	60
Tabasco	57	79	62	29	0	0	0	0	0	0	2	0	4	4	1	44
Tamaulipas	82	68	163	26	1	0	0	100	5	9	16	17	8	4	8	40
Tlaxcala	48	9	24	59	0	0	0	0	4	3	2	44	0	0	0	0
Veracruz	151	165	227	28	1	1	1	33	2	8	9	11	1	4	5	10
Yucatán	145	157	113	35	1	0	1	50	3	5	5	23	1	3	2	17
Zacatecas	120	16	53	63	1	0	0	100	8	0	1	89	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	3,896	2,106	4,551	37	23	9	15	49	275	195	284	36	92	68	71	40
Total Nacional	5,640	2,822	7,454	35	25	13	21	42	335	216	373	36	105	70	82	41

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación Instituciones de Crédito 2008

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple				Banca de Desarrollo				Sociedades Financieras de Objeto Limitado				Sociedades de Información Crediticia			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																
Metropolitana Norte	403	69	823	31	0	1	2	0	18	7	39	28	6	0	3	67
Metropolitana Oriente	256	100	239	43	1	0	1	50	11	6	6	48	3	4	1	38
Metropolitana Sur	159	73	277	31	0	0	1	0	4	2	10	25	0	1	0	0
Oficinas Centrales	629	211	1,343	29	0	0	4	0	9	3	20	28	1	2	6	11
Subtotal D.F.	1,447	453	2,682	32	1	1	8	10	42	18	75	31	10	7	10	37
Delegaciones																
Aguascalientes	142	61	131	43	1	1	0	100	14	7	8	48	0	0	0	0
Baja California	63	34	54	42	0	0	0	0	3	4	1	38	0	0	0	0
Baja California Sur	61	30	46	45	0	0	1	0	2	0	1	67	0	1	0	0
Campeche	114	84	99	38	1	0	0	100	4	6	8	22	2	2	1	40
Chiapas	154	50	148	44	0	0	2	0	5	7	9	24	20	12	3	57
Chihuahua	128	45	292	28	1	0	2	33	21	8	41	30	7	0	5	58
Ciudad Juárez	86	101	65	34	1	1	2	20	11	8	7	42	5	15	0	25
Coahuila	74	36	134	30	0	0	1	0	9	4	3	56	3	2	0	60
Colima	248	32	115	63	0	0	1	0	19	0	5	79	0	0	0	0
Durango	33	37	52	27	0	0	0	0	3	5	4	25	0	0	3	0
Estado de México	117	65	211	30	0	0	0	0	5	8	9	23	5	8	4	29
Guanajuato	39	38	381	9	0	0	0	0	1	5	31	3	0	2	5	0
Guerrero	87	90	127	29	0	0	2	0	3	2	8	23	2	2	3	29
Hidalgo	70	31	109	33	0	1	0	0	0	1	3	0	2	0	0	100
Jalisco	365	132	568	34	1	0	1	50	9	15	26	18	32	9	15	57
Michoacán	148	61	177	38	0	0	0	0	4	3	9	25	0	1	0	0
Morelos	133	55	205	34	0	0	1	0	2	3	9	14	1	2	6	11
Nayarit	80	34	85	40	0	0	1	0	5	4	4	38	6	2	0	75
Nuevo León	119	56	582	16	0	1	1	0	6	6	22	18	2	1	4	29
Oaxaca	116	37	121	42	0	0	2	0	10	2	6	56	7	4	1	58
Puebla	324	130	437	36	0	3	4	0	10	5	10	40	9	8	3	45
Querétaro	125	26	165	40	0	0	0	0	2	0	7	22	2	0	0	100
Quintana Roo	132	166	172	28	1	0	0	50	21	28	23	29	19	6	5	63
San Luis Potosí	169	65	231	36	0	0	0	0	6	3	9	33	7	7	5	37
Sinaloa	82	103	131	26	0	0	1	0	2	3	9	14	9	6	4	47
Sonora	67	74	95	28	0	1	0	0	1	8	8	6	0	1	1	0
Tabasco	100	126	116	29	0	0	0	0	4	11	7	18	24	24	8	43
Tamaulipas	174	167	208	32	1	0	1	50	15	12	21	31	11	16	6	33
Tlaxcala	59	9	27	62	0	0	0	0	5	0	0	100	1	0	1	50
Veracruz	122	113	244	25	0	1	0	0	0	6	13	0	3	5	2	30
Yucatán	105	73	103	37	0	0	0	0	2	1	4	29	0	1	0	0
Zacatecas	266	63	68	67	1	0	1	50	16	2	4	73	26	9	2	70
Subtotal Delegaciones	4,102	2,224	5,699	34	8	6	24	21	220	177	329	30	205	146	87	47
Total Nacional	5,549	2,677	8,381	33	9	7	32	19	262	195	404	30	215	153	97	46

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación Banca Múltiple Principales Productos 2007

Producto Delegación	Tarjeta de Crédito				Tarjeta de Débito				Cuenta de Cheques				Créditos Personales			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																
Metropolitana Norte	220	21	340	38	25	11	81	21	50	26	201	18	10	4	54	15
Metropolitana Oriente	125	10	140	45	5	1	15	24	8	4	24	22	28	6	64	29
Metropolitana Sur	153	29	172	43	11	3	28	26	13	6	62	16	24	8	55	28
Oficinas Centrales	437	151	517	40	132	97	171	33	163	120	371	25	30	23	46	30
Subtotal D.F.	935	211	1,169	40	173	112	295	30	234	156	658	22	92	41	219	26
Delegaciones																
Aguascalientes	116	37	75	51	10	3	12	40	23	14	17	43	31	11	20	50
Baja California	99	25	32	63	3	3	3	33	12	11	21	27	2	1	2	40
Baja California Sur	35	14	10	59	7	4	3	50	6	12	9	22	4	2	1	57
Campeche	117	32	44	61	3	3	13	16	2	7	8	12	13	1	16	43
Chiapas	57	22	64	40	11	11	21	26	5	7	21	15	11	7	16	32
Chihuahua	128	9	59	65	13	0	14	48	6	2	13	29	16	2	10	57
Ciudad Juárez	94	13	48	61	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	100
Coahuila	41	10	44	43	2	0	3	40	0	3	18	0	4	1	3	50
Colima	65	7	28	65	3	2	0	60	6	0	8	43	10	1	3	71
Durango	18	13	20	35	2	2	1	40	0	4	6	0	1	0	7	13
Estado de México	21	10	56	24	0	1	12	0	14	9	24	30	1	2	8	9
Guanajuato	32	29	126	17	1	2	13	6	6	7	20	18	4	7	10	19
Guerrero	59	18	66	41	9	5	20	26	0	2	5	0	2	2	9	15
Hidalgo	37	6	33	49	5	2	4	45	7	10	13	23	5	1	4	50
Jalisco	284	79	248	46	11	11	34	20	17	13	49	22	19	11	38	28
Michoacán	38	9	46	41	4	0	6	40	11	4	12	41	5	5	3	38
Morelos	49	14	64	39	18	3	27	38	12	2	13	44	2	0	6	25
Nayarit	27	9	45	33	5	7	3	33	4	1	12	24	5	0	2	71
Nuevo León	111	73	205	29	14	18	38	20	21	42	84	14	14	7	24	31
Oaxaca	30	4	24	52	3	2	5	30	33	3	11	70	4	4	7	27
Puebla	181	85	181	40	25	25	28	32	25	40	37	25	18	10	13	44
Querétaro	46	9	32	53	10	3	14	37	17	8	24	35	3	0	5	38
Quintana Roo	70	35	64	41	9	6	30	20	9	3	17	31	7	0	9	44
San Luis Potosí	80	22	100	40	15	18	25	26	11	7	19	30	12	3	18	36
Sinaloa	37	26	45	34	9	17	18	20	3	7	27	8	4	3	4	36
Sonora	51	37	43	39	16	21	23	27	3	11	26	8	9	8	10	33
Tabasco	31	39	26	32	4	6	2	33	2	7	7	13	4	2	1	57
Tamaulipas	56	49	106	27	4	1	7	33	3	2	15	15	5	3	11	26
Tlaxcala	20	5	2	74	1	0	2	33	4	1	10	27	9	1	0	90
Veracruz	83	60	112	33	29	22	21	40	11	27	33	15	4	12	8	17
Yucatán	116	101	65	41	7	11	16	21	10	15	16	24	5	5	4	36
Zacatecas	73	10	22	70	3	1	3	43	8	1	13	36	10	1	1	83
Subtotal Delegaciones	2,302	911	2,135	43	256	210	421	29	291	282	613	25	244	113	273	39
Total Nacional	3,237	1,122	3,304	42	429	322	716	29	525	438	1,271	24	336	154	492	34

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación Banca Múltiple Principales Productos 2008

Producto Delegación	Tarjeta de Crédito				Tarjeta de Débito				Cuenta de Cheques				Créditos Personales			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																
Metropolitana Norte	212	33	341	36	50	10	167	22	29	5	83	25	31	5	83	26
Metropolitana Oriente	171	39	136	49	14	4	23	34	15	8	14	41	25	22	15	40
Metropolitana Sur	84	32	111	37	14	3	45	23	9	7	27	21	15	11	25	29
Oficinas Centrales	331	65	532	36	91	44	362	18	74	51	170	25	17	5	39	28
Subtotal D.F.	798	169	1,120	38	169	61	597	20	127	71	294	26	88	43	162	30
Delegaciones																
Aguascalientes	100	35	75	48	2	4	5	18	3	6	9	17	11	2	8	52
Baja California	34	21	23	44	5	4	19	18	1	0	0	100	2	0	1	67
Baja California Sur	40	7	20	60	4	5	10	21	8	6	5	42	0	2	4	0
Campeche	65	44	37	45	7	5	6	39	5	4	10	26	23	17	17	40
Chiapas	95	20	74	50	6	11	23	15	13	8	11	41	13	5	8	50
Chihuahua	84	24	184	29	7	5	22	21	8	1	9	44	7	8	29	16
Ciudad Juárez	67	55	38	42	4	8	6	22	0	0	0	0	4	0	5	44
Coahuila	60	26	74	38	4	3	17	17	2	2	3	29	3	0	12	20
Colima	173	20	78	64	15	2	15	47	4	2	5	36	19	3	1	83
Durango	28	23	29	35	0	5	7	0	0	1	1	0	1	2	3	17
Estado de México	72	24	102	36	4	10	27	10	3	2	8	23	14	7	16	38
Guanajuato	27	17	219	10	2	1	40	5	2	4	12	11	2	5	34	5
Guerrero	60	53	65	34	2	1	3	33	5	7	12	21	5	2	11	28
Hidalgo	38	10	49	39	3	3	17	13	9	1	6	56	6	4	7	35
Jalisco	237	69	333	37	26	15	66	24	12	3	30	27	10	6	24	25
Michoacán	94	23	82	47	9	11	17	24	5	6	9	25	13	3	12	46
Morelos	85	28	101	40	10	6	18	29	15	7	45	22	5	7	14	19
Nayarit	52	18	49	44	4	2	9	27	4	2	7	31	6	3	7	38
Nuevo León	87	34	312	20	6	6	92	6	4	2	36	10	0	2	24	0
Oaxaca	60	18	50	47	11	3	17	35	5	1	7	38	12	4	24	30
Puebla	231	71	257	41	24	19	51	26	9	7	25	22	11	2	17	37
Querétaro	58	14	70	41	14	4	43	23	25	1	28	46	4	1	6	36
Quintana Roo	81	75	83	34	12	19	17	25	3	12	20	9	8	6	4	44
San Luis Potosí	107	34	120	41	9	6	19	26	10	3	19	31	5	5	18	18
Sinaloa	52	56	74	29	5	9	17	16	4	10	13	15	1	3	5	11
Sonora	30	37	49	26	8	13	10	26	7	3	7	41	2	2	2	33
Tabasco	59	77	69	29	8	16	15	21	6	5	3	43	5	12	3	25
Tamaulipas	128	117	148	33	8	12	15	23	5	5	11	24	10	3	9	45
Tlaxcala	25	6	7	66	4	0	5	44	6	0	3	67	4	1	2	57
Veracruz	88	61	148	30	5	15	34	9	6	9	23	16	3	9	3	20
Yucatán	76	46	46	45	7	6	20	21	9	4	10	39	1	5	3	11
Zacatecas	160	34	34	70	12	4	4	60	9	1	5	60	23	10	2	66
Subtotal Delegaciones	2,653	1,197	3,099	38	247	233	686	21	207	125	392	29	233	141	335	33
Total Nacional	3,451	1,366	4,219	38	416	294	1,283	21	334	196	686	27	321	184	497	32

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación Bursátil 2007

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa				Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión				Socio Liquidador			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	0	0	5	0	1	0	0	100	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	1	1	4	17	0	0	3	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	1	1	10	8	1	1	3	20	0	0	0	0
Delegaciones												
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	1	0	1	50	0	1	0	0	0	0	0	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	2	0	4	33	0	1	2	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	3	2	9	21	0	3	2	0	0	0	0	0
Total Nacional	4	3	19	15	1	4	5	10	0	0	0	0

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

CONTROVERSIAS CONCLUIDAS


Conciliación Bursátil 2008

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa				Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión				Socio Liquidador			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	2	2	8	17	0	0	1	0	0	0	0	0
Delegaciones												
Aguascalientes	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Michoacán	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	1	1	18	5	0	3	1	0	0	0	0	0
Total Nacional	3	3	26	9	0	3	2	0	0	0	0	0

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Almacenes generales de Depósito				Arrendadoras Financieras				Casas de Cambio				Empresas de Factoraje Financiero				Sociedades de Ahorro y Préstamo				Uniones de Crédito			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																								
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	1	0	0	100	
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Oficinas Centrales	0	1	3	0	1	0	0	100	1	0	4	20	1	0	1	50	0	1	0	0	0	1	1	
Subtotal D.F.	0	1	3	0	2	1	1	50	1	0	6	14	1	0	2	33	1	3	0	25	1	1	2	25
Delegaciones																								
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	3	50	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	1	0	2	33	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	100	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	67	5	1	12	28	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	4	36	0	0	1	0	0
Michoacán	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	19	5	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	12	2	13	
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	5	29	2	0	1	67	
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	3	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	0	0	0	0	2	1	5	25	1	0	0	100	4	6	0	40	22	8	52	27	5	13	4	23
Total Nacional	0	1	3	0	4	2	6	33	2	0	6	25	5	6	2	38	23	11	52	27	6	14	6	23

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2008

Clase de Institución Delegación	Almacenes generales de Depósito				Arrendadoras Financieras				Casas de Cambio				Empresas de Factoraje Financiero				Sociedades de Ahorro y Préstamo				Uniones de Crédito			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																								
Metropolitana Norte	0	0	0	0	1	0	0	100	0	2	39	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	1	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	50
Oficinas Centrales	0	0	3	0	1	0	2	33	0	4	71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	0	0	3	0	2	0	3	40	0	6	115	0	1	0	0	100	1	0	0	100	1	1	1	33
Delegaciones																								
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	1	33	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	1	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Chihuahua	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	50	0	0	1	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	50	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	1	6	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	50	0	0	0	0	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	67	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	1	0	1	1	0	50	0	0	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	13	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	1	0	0	16	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	50	0	0	0	0	2	0	0	100	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	100	0	0	3	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	33	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	100	2	2	1	40	0
Subtotal Delegaciones	0	0	1	0	4	2	4	40	2	20	22	5	4	0	0	100	13	8	34	24	3	2	5	30
Total Nacional	0	0	4	0	6	2	7	40	2	26	137	1	5	0	0	100	14	8	34	25	4	3	6	31

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2007

Clase de Institución Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo				Sociedades Financieras Populares				Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Delegaciones												
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	3	1	1	60	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Hidalgo	1	1	10	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	1	0	1	50	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	4	4	12	20	1	0	2	33	0	0	0	0
Total Nacional	4	4	12	20	1	0	2	33	0	0	0	0

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2008

Clase de Institución Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo				Sociedades Financieras Populares				Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0
Delegaciones												
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	2	1	0	67	1	0	0	100	0	0	0	0
Durango	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Michoacán	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	2	33	0	1	1	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	5	1	5	45	1	1	2	25	0	0	0	0
Total Nacional	5	1	5	45	2	1	2	40	0	0	0	0

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2007

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas				Entidades Reguladas			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal								
Metropolitana Norte	1	0	2	33	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	1	0	3	25	0	0	0	0
Metropolitana Sur	1	0	0	100	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	3	5	0	0	0	0	0
Subtotal D.F.	3	3	10	19	0	0	0	0
Delegaciones								
Aguascalientes	1	0	1	50	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	1	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	3	0	1	75	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	1	1	0	50	0	0	0	0
Jalisco	0	0	2	0	0	0	0	0
Michoacán	1	0	0	100	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	3	0	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	1	50	0	0	0	0
Oaxaca	0	2	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	1	0	0	100	0	0	0	0
Quintana Roo	0	3	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	1	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	3	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	2	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	1	1	0	50	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	1	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	9	8	15	28	0	0	0	0
Total Nacional	12	11	25	25	0	0	0	0

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2008

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas				Entidades Reguladas			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal								
Metropolitana Norte	5	1	7	38	4	0	1	80
Metropolitana Oriente	2	1	1	50	0	0	0	0
Metropolitana Sur	3	0	1	75	0	0	1	0
Oficinas Centrales	7	5	2	50	22	2	16	55
Subtotal D.F.	17	7	11	49	26	2	18	57
Delegaciones								
Aguascalientes	0	1	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	2	2	0	50	0	1	0	0
Campeche	2	1	1	50	0	0	1	0
Chiapas	2	2	0	50	0	0	0	0
Chihuahua	3	1	10	21	1	0	4	20
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	1	0	0	100	1	0	0	100
Colima	3	0	1	75	0	0	0	0
Durango	1	0	0	100	0	0	0	0
Estado de México	1	2	3	17	0	2	2	0
Guanajuato	2	0	5	29	0	0	0	0
Guerrero	0	1	1	0	0	0	1	0
Hidalgo	2	0	0	100	0	0	0	0
Jalisco	5	4	5	36	0	0	0	0
Michoacán	1	0	2	33	0	0	0	0
Morelos	1	1	0	50	0	0	0	0
Nayarit	2	1	5	25	0	0	0	0
Nuevo León	0	1	4	0	0	0	0	0
Oaxaca	3	0	1	75	0	0	0	0
Puebla	1	1	1	33	0	0	0	0
Querétaro	0	0	1	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	1	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	1	1	1	33	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	1	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	1	0	0	100
Tamaulipas	1	0	1	50	0	0	0	0
Tlaxcala	0	1	0	0	1	0	2	33
Veracruz	0	1	2	0	0	0	0	0
Yucatán	2	1	0	67	0	0	0	0
Zacatecas	11	0	2	85	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	47	23	47	40	4	3	10	24
Total Nacional	64	30	58	42	30	5	28	48

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación Seguros Principales Ramos 2007

Delegación	Ramo Vida				Accidentes y Enfermedades				Autos				Daños sin autos				Pensiones				Relacionados con Otro Sector			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																								
Metropolitana Norte	23	8	75	22	6	3	66	8	69	48	225	20	4	0	17	19	1	1	4	17	5	1	4	50
Metropolitana Oriente	19	7	23	39	3	1	8	25	45	20	111	26	2	0	14	13	0	0	2	0	3	1	4	38
Metropolitana Sur	17	5	44	26	6	3	32	15	34	25	108	20	3	3	5	27	2	0	1	67	6	2	5	46
Oficinas Centrales	37	60	90	20	29	21	106	19	97	199	299	16	10	22	51	12	0	2	7	0	2	1	0	67
Subtotal D.F.	96	80	232	24	44	28	212	15	245	292	743	19	19	25	87	15	3	3	14	15	16	5	13	47
Delegaciones																								
Aguascalientes	11	6	19	31	10	9	20	26	39	11	20	56	1	0	3	25	1	0	3	25	5	1	7	38
Baja California	2	3	19	8	1	1	13	7	16	19	34	23	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	3	1	4	38	0	2	6	0	11	18	7	31	6	2	1	67	1	0	1	50	0	0	0	0
Campeche	11	3	21	31	3	2	1	50	15	13	38	23	0	2	3	0	2	0	1	67	0	0	2	0
Chiapas	12	5	25	29	0	0	6	0	20	18	42	25	0	1	7	0	1	0	1	50	1	0	1	50
Chihuahua	12	2	44	21	5	1	19	20	54	12	70	40	3	0	9	25	3	1	0	75	11	0	12	48
Ciudad Juárez	5	6	16	19	3	1	23	11	6	9	19	18	4	1	11	25	4	0	1	80	0	0	0	0
Coahuila	1	3	8	8	0	1	3	0	10	7	27	23	2	0	3	40	0	0	0	0	0	0	1	0
Colima	6	2	17	24	1	1	5	14	18	4	22	41	0	1	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Durango	5	4	11	25	0	1	0	0	5	8	14	19	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Estado de México	5	7	13	20	5	1	18	21	14	16	32	23	0	0	2	0	0	1	2	0	2	2	7	18
Guanajuato	8	3	35	17	2	0	14	13	3	6	29	8	1	0	11	8	0	0	6	0	2	1	2	40
Guerrero	17	14	42	23	1	1	2	25	15	16	78	14	0	2	4	0	0	0	0	0	0	1	3	0
Hidalgo	7	1	13	33	3	2	10	20	12	7	39	21	1	0	2	33	3	0	0	100	0	0	2	0
Jalisco	139	67	56	53	14	13	64	15	37	46	189	14	3	4	23	10	4	1	2	57	6	2	8	38
Michoacán	14	15	25	26	1	2	9	8	12	18	38	18	1	1	4	17	1	0	5	17	1	0	1	50
Morelos	11	4	16	35	3	2	6	27	16	9	19	36	0	1	1	0	1	1	0	50	0	0	0	0
Nayarit	5	3	18	19	3	2	3	38	16	16	34	24	1	0	4	20	0	0	2	0	1	3	3	14
Nuevo León	17	11	35	27	12	9	28	24	65	84	105	26	18	20	16	33	1	1	3	20	1	0	0	100
Oaxaca	9	3	7	47	2	2	0	50	17	13	21	33	1	2	7	10	0	0	0	0	2	0	0	100
Puebla	37	31	39	35	10	9	24	23	49	80	81	23	3	2	13	17	2	1	6	22	0	0	1	0
Querétaro	4	1	2	57	7	3	14	29	13	6	25	30	1	1	7	11	0	0	0	0	1	0	1	50
Quintana Roo	4	0	7	36	3	5	7	20	23	22	36	28	5	4	15	21	0	0	3	0	2	1	4	29
San Luis Potosí	5	8	42	9	3	5	6	21	22	17	61	22	0	1	4	0	2	0	3	40	3	0	5	38
Sinaloa	4	4	20	14	0	0	0	0	14	25	55	15	0	4	4	0	0	0	2	0	2	2	0	50
Sonora	8	18	46	11	2	8	30	5	12	40	26	15	10	21	46	13	1	2	0	33	1	0	3	25
Tabasco	6	11	13	20	0	2	3	0	14	33	33	18	2	2	4	25	0	0	0	0	1	3	5	11
Tamaulipas	10	7	39	18	1	2	12	7	7	16	46	10	0	0	3	0	0	0	0	0	1	1	1	33
Tlaxcala	180	17	2	90	1	1	0	50	7	4	5	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	16	24	47	18	6	13	29	13	37	80	100	17	7	8	20	20	1	2	2	20	0	3	5	0
Yucatán	8	12	20	20	6	3	14	26	13	30	39	16	2	2	6	20	2	0	2	50	0	0	0	0
Zacatecas	7	0	14	33	6	3	2	55	20	6	29	36	1	1	1	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	589	296	735	36	114	107	391	19	632	709	1,413	23	73	84	245	18	30	11	46	34	43	21	75	31
Total Nacional	685	376	967	34	158	135	603	18	877	1,001	2,156	22	92	109	332	17	33	14	60	31	59	26	88	34

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación Seguros Principales Ramos 2008

Delegación	Ramo Vida				Accidentes y Enfermedades				Autos				Daños sin autos				Pensiones				Relacionados con Otro Sector			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																								
Metropolitana Norte	21	13	60	22	13	10	55	17	2	0	1	67	78	55	232	21	6	2	23	19	4	1	7	33
Metropolitana Oriente	20	21	18	34	2	4	10	13	0	1	0	0	32	57	66	21	7	3	3	54	4	4	5	31
Metropolitana Sur	14	5	27	30	10	7	28	22	0	0	3	0	37	21	82	26	0	2	6	0	2	1	9	17
Oficinas Centrales	30	23	140	16	21	15	123	13	4	0	35	10	75	103	345	14	14	9	46	20	1	1	0	50
Subtotal D.F.	85	62	245	22	46	36	216	15	6	1	39	13	222	236	725	19	27	16	78	22	11	7	21	28
Delegaciones																								
Aguascalientes	22	3	19	50	3	4	12	16	0	0	0	0	17	9	18	39	1	1	3	20	3	1	4	38
Baja California	2	3	18	9	2	4	7	15	0	0	0	0	9	15	22	20	0	3	6	0	0	0	0	0
Baja California Sur	5	1	4	50	2	3	4	22	0	1	0	0	9	5	14	32	3	0	3	50	0	0	0	0
Campeche	7	9	15	23	4	1	1	67	1	0	0	100	33	40	37	30	2	2	12	13	3	4	1	38
Chiapas	12	13	25	24	4	1	10	27	0	1	0	0	22	13	32	33	3	1	4	38	5	3	2	50
Chihuahua	40	9	49	41	12	9	36	21	3	0	3	50	41	24	100	25	2	1	11	14	29	4	13	63
Ciudad Juárez	18	7	13	47	3	8	5	19	3	2	3	38	6	12	21	15	4	3	8	27	0	0	0	0
Coahuila	4	3	14	19	0	3	1	0	0	0	0	0	7	6	38	14	1	1	1	33	0	0	0	0
Colima	25	3	26	46	3	2	4	33	1	0	1	50	17	6	22	38	1	0	1	50	2	0	1	67
Durango	7	8	12	26	0	0	8	0	2	0	0	100	6	9	13	21	0	1	2	0	2	2	3	29
Estado de México	22	27	22	31	5	3	9	29	2	0	4	33	9	19	40	13	0	1	5	0	2	0	2	50
Guanajuato	6	2	29	16	1	4	28	3	2	0	6	25	5	6	34	11	0	0	6	0	3	1	13	18
Guerrero	34	26	31	37	3	1	0	75	1	1	2	25	6	32	65	6	1	0	5	17	3	6	3	25
Hidalgo	17	6	21	39	2	2	6	20	0	0	0	0	13	9	48	19	0	0	2	0	1	0	2	33
Jalisco	132	68	128	40	5	9	69	6	2	1	1	50	32	38	148	15	3	4	21	11	13	2	18	39
Michoacán	34	14	58	32	6	2	17	24	1	1	8	10	26	18	59	25	3	1	6	30	1	1	2	25
Morelos	17	3	15	49	8	3	11	36	0	1	2	0	12	9	38	20	2	1	6	22	0	0	0	0
Nayarit	9	4	15	32	4	2	4	40	0	0	0	0	13	5	33	25	0	0	0	0	5	1	3	56
Nuevo León	6	3	48	11	9	6	42	16	1	1	0	50	20	36	152	10	5	0	17	23	1	0	2	33
Oaxaca	32	19	12	51	1	0	4	20	0	2	2	0	20	23	42	24	1	1	7	11	3	1	1	60
Puebla	61	39	43	43	6	5	10	29	1	1	1	33	16	22	53	18	3	1	7	27	4	0	1	80
Querétaro	5	1	8	36	3	3	15	14	0	0	1	0	18	9	26	34	0	2	1	0	1	1	1	33
Quintana Roo	13	8	16	35	5	6	12	22	1	0	0	100	33	61	49	23	7	8	5	35	1	7	6	7
San Luis Potosí	8	9	19	22	9	1	21	29	0	1	3	0	30	14	48	33	2	1	6	22	6	0	6	50
Sinaloa	6	8	33	13	0	2	9	0	3	4	1	38	8	17	49	11	4	2	16	18	3	1	6	30
Sonora	2	18	44	3	0	13	12	0	0	0	0	0	9	22	36	13	0	19	23	0	1	2	2	20
Tabasco	13	13	14	33	1	3	3	14	0	0	0	0	30	37	61	23	16	16	34	24	1	2	2	20
Tamaulipas	14	13	28	25	5	8	6	26	0	0	1	0	21	25	30	28	3	2	5	30	2	2	3	29
Tlaxcala	72	4	7	87	1	0	1	50	0	0	0	0	5	1	11	29	0	0	0	0	3	0	0	100
Veracruz	11	16	38	17	5	7	18	17	0	0	1	0	14	33	76	11	3	8	15	12	4	3	7	29
Yucatán	12	8	36	21	5	4	10	26	0	0	1	0	9	41	46	9	0	0	8	0	0	0	0	0
Zacatecas	59	3	11	81	18	4	10	56	11	0	1	92	42	13	21	55	3	1	1	60	10	0	1	91
Subtotal Delegaciones	727	371	871	37	135	123	405	20	35	17	42	37	558	629	1,482	21	73	81	247	18	112	44	105	43
Total Nacional	812	433	1,116	34	181	159	621	19	41	18	81	29	780	865	2,207	20	100	97	325	19	123	51	126	41

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación Fianzas 2007

Delegación	Ramo	Administrativas				Crédito				Fideicomisos en garantía				Fidelidad				Judicial				Relacionado con otro sector			
		Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																									
Metropolitana Norte		4	1	6	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Metropolitana Oriente		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Metropolitana Sur		0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	
Oficinas Centrales		2	12	18	6	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	
Subtotal D.F.		6	15	26	13	0	0	2	0	0	1	2	0	0	1	5	0	1	3	0	25	0	2	0	
Delegaciones																									
Aguascalientes		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Baja California		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Baja California Sur		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Campeche		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	100		
Chiapas		0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Chihuahua		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	
Ciudad Juárez		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Coahuila		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Colima		0	1	0	0	0	0	1	0	2	4	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Durango		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Estado de México		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Guanajuato		0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
Guerrero		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Hidalgo		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Jalisco		0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Michoacán		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Morelos		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Nayarit		0	1	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Nuevo León		1	0	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	50	0	0	0	0	1	0	50	
Oaxaca		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	67	0	0	0	0	
Puebla		0	0	3	0	0	0	1	0	1	1	3	20	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	
Querétaro		0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Quintana Roo		0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
San Luis Potosí		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sinaloa		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sonora		1	1	4	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Tabasco		0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	100	0	0	0	0	
Tamaulipas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tlaxcala		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Veracruz		2	1	4	29	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	50	
Yucatán		0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Zacatecas		0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Subtotal Delegaciones		4	8	28	10	1	0	10	9	4	8	12	17	1	2	3	17	4	5	9	22	3	2	1	50
Total Nacional		10	23	54	11	1	0	12	8	4	9	14	15	1	3	8	8	5	8	9	23	3	2	3	38

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación Fianzas 2008

Delegación	Ramo	Administrativas				Crédito				Fideicomisos en garantía				Fidelidad				Judicial				Relacionado con otro sector			
		Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																									
Metropolitana Norte		3	0	14	18	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	1	0	0	100
Metropolitana Oriente		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur		1	0	2	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales		3	2	13	17	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0
Subtotal D.F.		7	2	29	18	0	0	2	0	0	0	1	0	1	1	1	33	0	1	0	0	1	0	2	33
Delegaciones																									
Aguascalientes		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California		0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Chihuahua		0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima		0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Guanajuato		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Guerrero		0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Hidalgo		0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco		0	0	4	0	0	0	0	1	0	2	33	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Michoacán		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos		1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León		0	0	1	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	1	0	0	0
Puebla		0	0	2	0	0	0	1	0	2	2	1	40	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	50	
San Luis Potosí		0	0	2	0	1	0	0	100	0	0	1	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Sinaloa		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora		0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco		0	1	0	0	1	1	0	50	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Tlaxcala		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Veracruz		2	1	6	22	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	25	
Yucatán		1	2	6	11	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Subtotal Delegaciones		4	5	37	9	3	3	5	27	4	5	11	20	0	1	2	0	2	3	5	20	2	4	7	15
Total Nacional		11	7	66	13	3	3	7	23	4	5	12	19	1	2	3	17	2	4	5	18	3	4	9	19

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación SAR 2007

Clase de Institución Delegación	Afore				Icfa				Procesar			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	66	88	342	13	5	4	3	42	3	1	0	75
Metropolitana Oriente	44	23	59	35	5	0	3	63	3	1	0	75
Metropolitana Sur	12	17	119	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	123	228	325	18	26	10	3	67	2	10	6	11
Subtotal D.F.	245	356	845	17	36	14	9	61	8	12	6	31
Delegaciones												
Aguascalientes	46	64	134	19	1	0	1	50	0	0	0	0
Baja California	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	5	2	4	45	1	0	1	50	0	0	0	0
Campeche	9	4	5	50	3	2	2	43	1	0	0	100
Chiapas	13	7	8	46	0	0	0	0	0	1	1	0
Chihuahua	79	7	51	58	12	0	9	57	1	1	0	50
Ciudad Juárez	26	13	34	36	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	2	4	21	7	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	1	1	3	20	0	0	0	0	0	1	0	0
Durango	0	2	5	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Estado de México	1	5	11	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	8	6	43	14	0	0	1	0	0	0	0	0
Guerrero	10	1	14	40	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	2	2	33	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	26	28	63	22	0	0	0	0	1	0	0	100
Michoacán	9	1	3	69	0	2	0	0	0	0	0	0
Morelos	7	3	5	47	1	0	0	100	0	0	0	0
Nayarit	2	10	18	7	0	0	1	0	0	0	0	0
Nuevo León	47	144	16	23	1	3	0	25	2	1	0	67
Oaxaca	1	4	5	10	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	19	45	62	15	0	2	0	0	0	0	0	0
Querétaro	5	5	53	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	12	14	79	11	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	25	13	33	35	0	1	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	3	10	4	18	0	1	0	0	0	1	0	0
Sonora	6	21	8	17	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	3	9	6	17	1	0	0	100	0	0	0	0
Tamaulipas	7	10	49	11	0	0	1	0	0	0	0	0
Tlaxcala	4	4	7	27	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	18	26	43	21	0	0	0	0	0	0	1	0
Yucatán	1	10	10	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	5	3	11	26	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	402	479	845	23	20	11	19	40	5	5	2	42
Total Nacional	647	835	1,690	20	56	25	28	51	13	17	8	34

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación SAR 2008

Clase de Institución Delegación	Afore*				Icefa*				Procesar*			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal												
Metropolitana Norte	54	17	245	17	9	3	1	69	6	2	1	67
Metropolitana Oriente	66	39	50	43	7	0	2	78	5	3	2	50
Metropolitana Sur	14	20	65	14	0	0	0	0	0	0	1	0
Oficinas Centrales	103	74	292	22	13	8	5	50	1	3	0	25
Subtotal D.F.	237	150	652	23	29	11	8	60	12	8	4	50
Delegaciones												
Aguascalientes	19	15	37	27	0	0	0	0	0	0	1	0
Baja California	2	5	16	9	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	3	1	3	43	0	0	0	0	0	0	1	0
Campeche	8	16	9	24	0	2	1	0	0	1	0	0
Chiapas	5	6	8	26	1	1	1	33	0	1	1	0
Chihuahua	59	19	91	35	13	1	14	46	0	0	0	0
Ciudad Juárez	35	53	38	28	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	5	8	13	19	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	5	3	6	36	1	0	1	50	0	0	0	0
Durango	1	2	7	10	0	1	0	0	0	0	0	0
Estado de México	12	7	25	27	3	2	3	38	0	0	0	0
Guanajuato	0	5	48	0	2	1	1	50	0	3	0	0
Guerrero	7	1	3	64	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	7	4	11	32	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	20	20	47	23	2	1	1	50	0	1	1	0
Michoacán	7	3	6	44	1	1	1	33	0	0	0	0
Morelos	5	4	11	25	0	0	2	0	0	0	0	0
Nayarit	3	5	8	19	2	2	2	33	0	0	0	0
Nuevo León	7	10	25	17	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	6	5	7	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	34	32	46	30	3	1	4	38	1	1	1	33
Querétaro	10	4	27	24	0	0	0	0	0	0	1	0
Quintana Roo	11	14	35	18	0	1	0	0	0	3	0	0
San Luis Potosí	11	9	33	21	0	0	3	0	0	0	0	0
Sinaloa	5	12	11	18	0	0	1	0	0	0	3	0
Sonora	2	12	3	12	0	0	2	0	0	0	0	0
Tabasco	2	3	3	25	0	1	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	21	36	73	16	1	1	1	33	0	0	0	0
Tlaxcala	12	1	6	63	1	0	0	100	0	0	0	0
Veracruz	4	19	39	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	3	7	11	14	0	0	0	0	0	1	0	0
Zacatecas	36	4	8	75	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	367	345	714	26	30	16	38	36	1	11	9	5
Total Nacional	604	495	1,366	25	59	27	46	45	13	19	13	29

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos
*Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario

Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación

Conciliación Afore Principales Servicios 2007

Servicio Delegación	Traspaso Afore - Afore				Devolución de cuentas				Retiros SAR 92-97				Corrección o aclaración del NSS (Homonomía)			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																
Metropolitana Norte	37	70	332	8	5	3	7	33	1	1	0	50	6	0	0	100
Metropolitana Oriente	27	16	51	29	1	0	1	50	0	1	0	0	1	2	1	25
Metropolitana Sur	5	10	105	4	0	4	1	0	0	0	1	0	1	1	2	25
Oficinas Centrales	88	96	308	18	2	3	0	40	11	9	3	48	1	3	2	17
Subtotal D.F.	157	192	796	14	8	10	9	30	12	11	4	44	9	6	5	45
Delegaciones																
Aguascalientes	36	64	131	16	3	0	0	100	3	0	0	100	3	0	0	100
Baja California	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Campeche	6	3	0	67	1	1	0	50	1	0	1	50	0	0	0	0
Chiapas	4	3	5	33	2	1	0	67	0	0	0	0	0	1	0	0
Chihuahua	12	3	46	20	27	1	2	90	1	0	1	50	2	0	0	100
Ciudad Juárez	7	6	22	20	4	1	2	57	1	0	1	50	5	3	3	45
Coahuila	1	2	15	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	3	0	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	1	2	10	8	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Guanajuato	5	5	38	10	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	6	0	7	46	0	0	0	0	1	0	4	20	1	1	0	50
Hidalgo	2	2	31	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	8	16	55	10	3	2	3	38	0	1	0	0	1	2	0	33
Michoacán	1	0	0	100	1	0	0	100	1	0	0	100	1	0	0	100
Morelos	0	3	2	0	4	0	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0
Nayarit	0	1	9	0	1	2	4	14	0	0	0	0	1	4	3	13
Nuevo León	38	98	12	26	0	2	0	0	1	3	0	25	1	9	3	8
Oaxaca	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	6	16	48	9	2	8	6	13	1	4	0	20	3	3	3	33
Querétaro	3	4	53	5	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	7	7	57	10	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	15	2	24	37	1	0	0	100	2	2	1	40	2	4	3	22
Sinaloa	1	5	2	13	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Sonora	0	6	6	0	2	5	1	25	0	0	0	0	1	3	1	20
Tabasco	2	6	6	14	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	3	3	40	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	11	9	37	19	0	1	4	0	0	1	0	0	2	4	0	33
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	2	1	11	14	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	177	268	680	16	54	30	25	50	13	12	10	37	23	36	19	29
Total Nacional	334	460	1,476	15	62	40	34	46	25	23	14	40	32	42	24	33

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación



Conciliación Afore Principales Servicios 2008

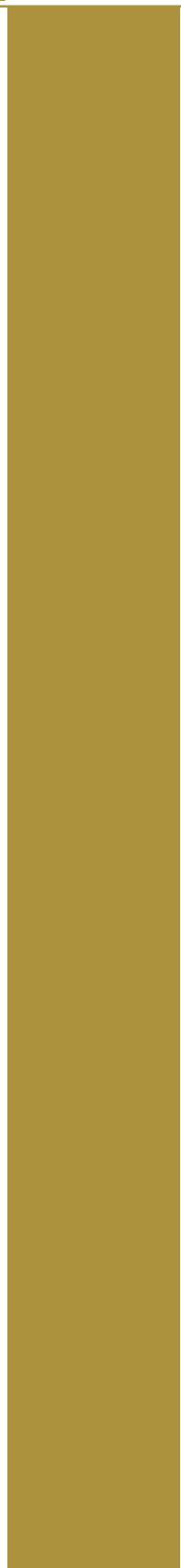
Servicio Delegación	Traspaso Afore - Afore				Devolución de cuentas				Retiros SAR 92-97				Corrección o aclaración del NSS (Homonomía)			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
Distrito Federal																
Metropolitana Norte	27	11	229	10	10	1	5	63	2	1	0	67	2	1	0	67
Metropolitana Oriente	32	33	45	29	3	0	0	100	6	3	0	67	2	1	0	67
Metropolitana Sur	10	14	63	11	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0
Oficinas Centrales	80	47	281	20	0	1	0	0	4	6	0	40	1	3	0	25
Subtotal D.F.	149	105	618	17	13	2	5	65	12	13	0	48	5	7	0	42
Delegaciones																
Aguascalientes	6	10	23	15	7	1	5	54	0	0	0	0	1	0	0	100
Baja California	2	5	16	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	1	0	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	4	8	4	25	3	2	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100
Chihuahua	6	8	65	8	23	7	15	51	1	1	0	50	5	2	4	45
Ciudad Juárez	7	25	30	11	4	2	3	44	16	8	1	64	4	3	0	57
Coahuila	3	7	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	100
Colima	0	2	5	0	1	1	1	33	0	0	0	0	1	0	0	100
Durango	0	1	5	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	4	5	24	12	4	0	0	100	1	0	0	100	0	0	0	0
Guanajuato	0	2	37	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0
Guerrero	1	1	3	20	0	0	0	0	2	0	0	100	0	0	0	0
Hidalgo	3	2	7	25	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Jalisco	5	11	25	12	5	4	13	23	0	0	1	0	4	2	2	50
Michoacán	0	0	3	0	2	1	1	50	0	0	0	0	1	0	0	100
Morelos	4	1	5	40	1	2	3	17	0	0	0	0	0	1	0	0
Nayarit	2	1	2	40	0	2	3	0	1	2	0	33	0	0	0	0
Nuevo León	2	3	18	9	0	0	0	0	2	2	2	33	0	3	0	0
Oaxaca	3	0	1	75	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0
Puebla	22	27	39	25	8	2	2	67	1	0	0	100	1	1	1	33
Querétaro	8	3	24	23	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	50
Quintana Roo	4	5	33	10	1	0	0	100	0	0	0	0	2	3	0	40
San Luis Potosí	10	3	18	32	0	0	3	0	0	2	2	0	0	1	0	0
Sinaloa	1	7	11	5	0	1	0	0	0	0	0	0	4	2	0	67
Sonora	0	1	3	0	0	4	0	0	1	3	0	25	0	0	0	0
Tabasco	1	3	0	25	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	9	17	63	10	1	1	0	50	1	1	2	25	4	3	1	50
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100
Veracruz	2	12	33	4	1	2	6	11	0	0	0	0	0	1	0	0
Yucatán	0	0	4	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	1	0	50
Zacatecas	9	2	8	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	119	174	531	14	62	36	66	38	26	19	11	46	33	25	10	49
Total Nacional	268	279	1,149	16	75	38	71	41	38	32	11	47	38	32	10	48

Co. Conciliadas COM. Concluidas por otros motivos Nco. No conciliadas % Co. Porcentaje de conciliación





III ARBITRAJE







Recibidos por Sector y Delegación 2007

Delegación	Instituciones de Crédito	Seguros	Fianzas	Total
Distrito Federal				
Oficinas Centrales	0	1	1	2
Subtotal D.F.	0	1	1	2
Delegaciones				
Nuevo León	1	0	0	1
Oaxaca	1	0	0	1
Subtotal Delegaciones	2	0	0	2
Total Nacional	2	1	1	4

Recibidos por Sector y Delegación 2008

Delegación	Instituciones de Crédito	Seguros	Fianzas	Total
Distrito Federal				
Oficinas Centrales	0	0	1	1
Subtotal D.F.	0	0	1	1
Delegaciones				
Subtotal Delegaciones	0	0	0	0
Total Nacional	0	0	1	1



Laudos Emitidos por Sector 2007

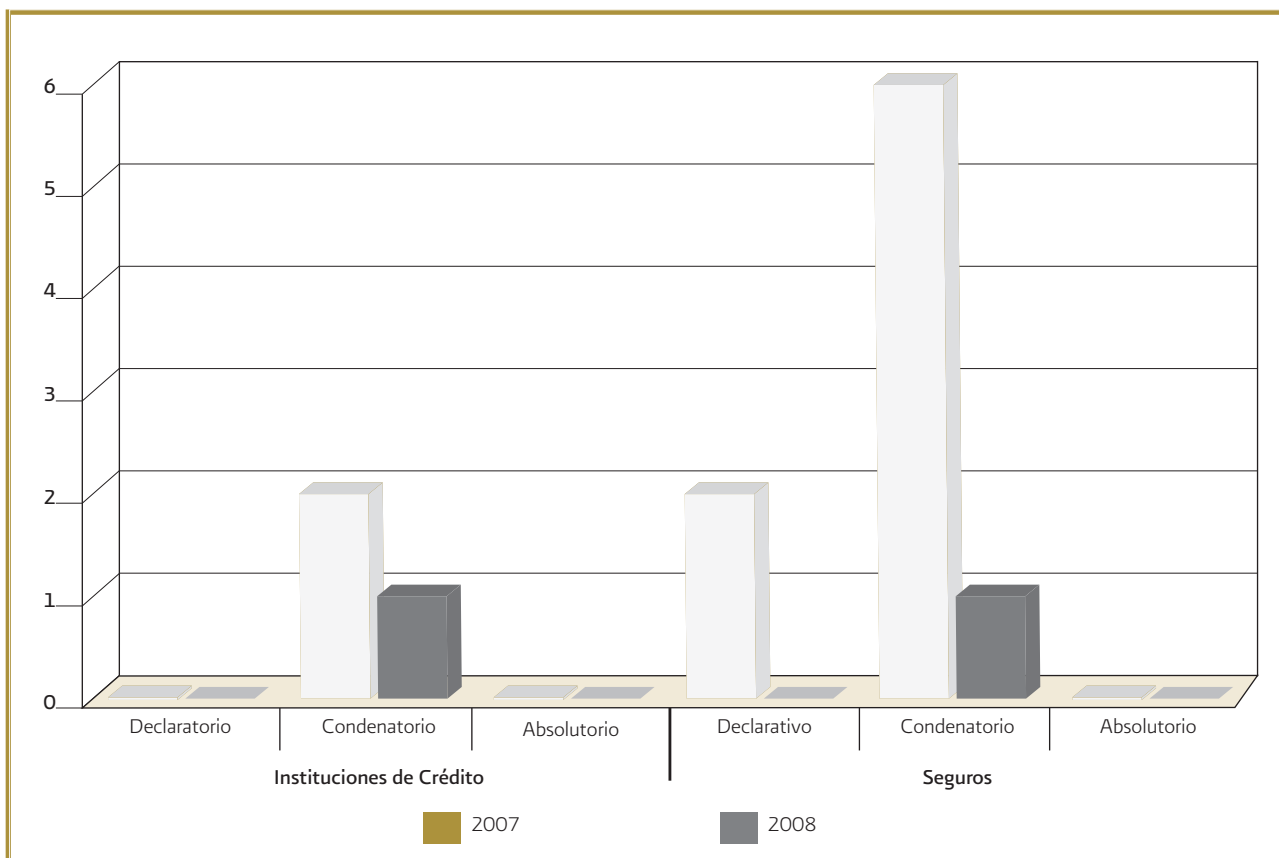
Sector	Laudos Emitidos		
	Declarativo	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	0	2	0
Seguros	2	6	0
Fianzas	0	0	0
Total	2	8	0

2008

Sector	Laudos Emitidos		
	Declarativo	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	0	1	0
Seguros	0	1	0
Fianzas	0	0	0
Total	0	2	0



Sentido de los Laudos por Sector







IV Solicitudes de Dictamen Técnico







Recibidas por Sector 2007

	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Solicitudes recibidas	1,102	5	44	0	0	783	21	61	2,016
Dictámenes Técnicos	633	0	12	0	0	338	8	60	1,051
Acuerdos Administrativos	547	5	33	0	0	369	13	13	980
Proyectos sesionados	1,180	5	45	0	0	707	21	73	2,031

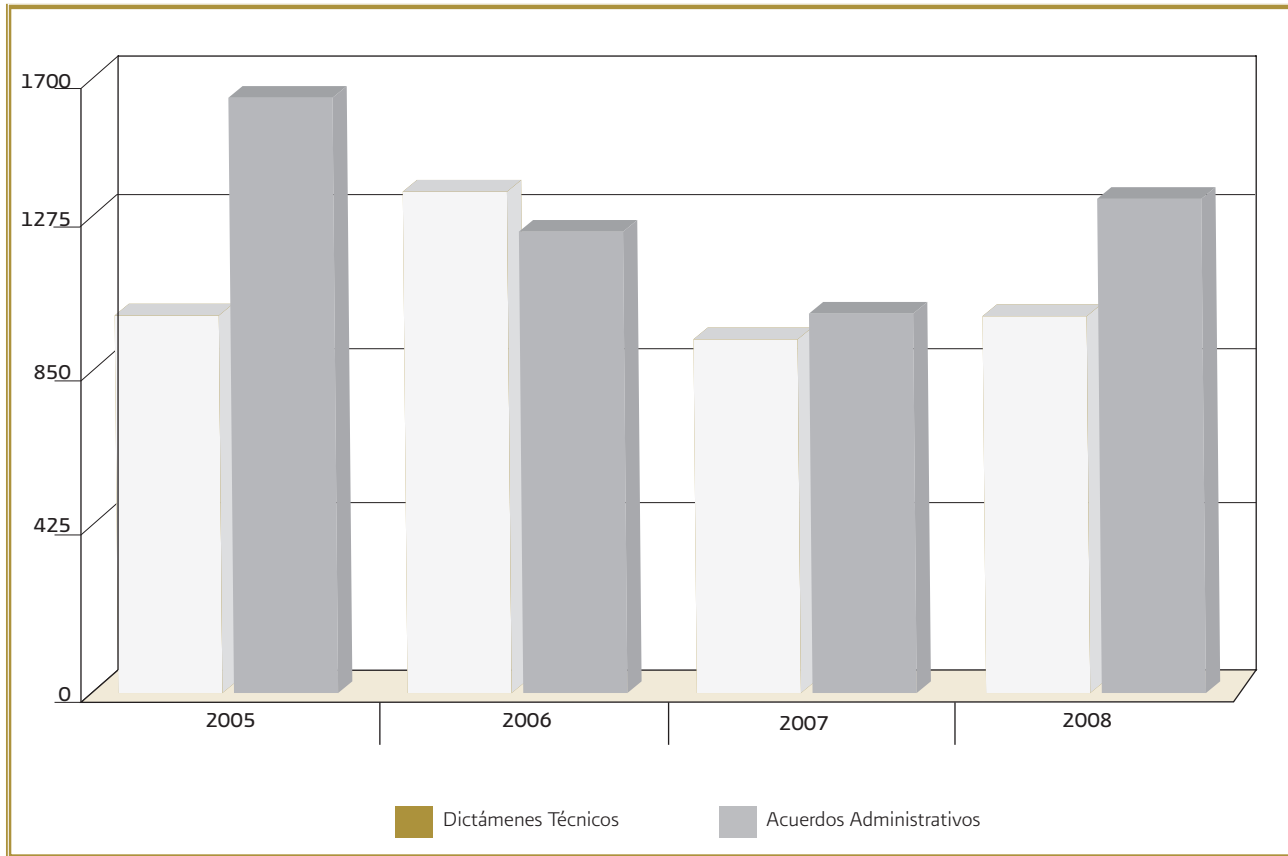
2008

	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Solicitudes recibidas	1,281	27	39	0	0	982	36	90	2,455
Dictámenes Técnicos	758	13	9	0	0	519	4	66	1,369
Acuerdos Administrativos	472	4	19	0	0	510	20	19	1,044
Proyectos sesionados	1,230	17	28	0	0	1,029	24	85	2,413

*Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario

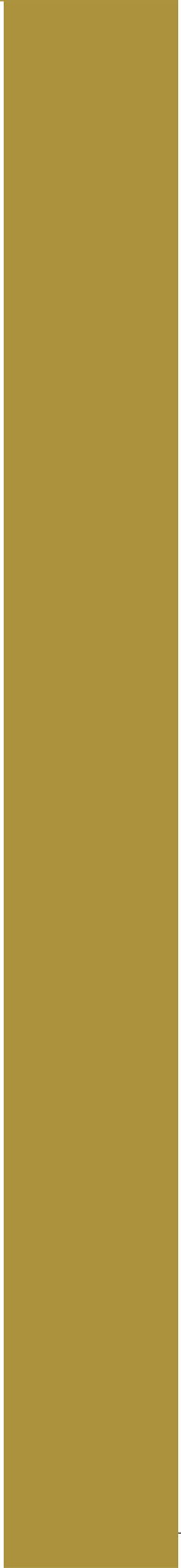


Dictámenes Técnicos Emitidos y Acuerdos Administrativos





V Defensoría Legal Gratuita



Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	1,008	0	0	0	0	299	0	67	1,374
Subtotal D.F.	1,008	0	0	0	0	299	0	67	1,374
Delegaciones									
Aguascalientes	80	0	2	0	0	39	0	99	220
Baja California	26	0	0	0	0	15	0	1	42
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	31	0	1	1	0	4	0	0	37
Chiapas	35	0	2	0	0	14	0	0	51
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	25	0	0	0	0	5	0	2	32
Colima	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	1	0	0	0	0	0	0	1	2
Guerrero	33	0	0	0	0	14	0	0	47
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	75	0	1	1	0	32	0	4	113
Michoacán	16	0	0	0	0	14	0	0	30
Morelos	76	0	9	0	0	27	0	5	117
Nayarit	10	0	0	0	0	3	0	0	13
Nuevo León	51	0	1	0	0	9	0	2	63
Oaxaca	4	0	0	0	0	8	0	0	12
Puebla	68	0	1	0	0	27	0	6	102
Querétaro	51	0	0	0	0	24	0	25	100
Quintana Roo	29	0	0	0	0	12	1	6	48
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	18	0	0	0	0	7	0	0	25
Sonora	24	0	0	0	0	10	0	0	34
Tabasco	20	0	1	0	0	18	0	5	44
Tamaulipas	28	0	0	0	0	10	0	2	40
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	15	0	0	0	0	34	0	0	49
Yucatán	26	0	0	0	0	14	0	6	46
Zacatecas	1	0	0	0	0	12	0	0	13
Subtotal Delegaciones	746	0	18	2	0	352	1	164	1,283
Total Nacional	1,754	0	18	2	0	651	1	231	2,657



Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación 2008

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficinas Centrales	1,510	0	0	0	0	462	1	99	2,072
Subtotal D.F.	1,511	0	0	0	0	462	1	99	2,073
Delegaciones									
Aguascalientes	120	0	1	0	1	43	0	55	220
Baja California	22	0	0	0	0	15	0	2	39
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	7	0	0	0	0	0	0	1	8
Chiapas	32	0	0	0	0	17	0	0	49
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Guerrero	29	0	0	0	0	15	0	0	44
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	70	0	1	0	0	34	0	13	118
Michoacán	19	0	0	1	0	14	0	0	34
Morelos	44	0	1	0	0	16	0	1	62
Nayarit	4	0	0	0	0	2	0	0	6
Nuevo León	91	0	0	0	1	10	0	0	102
Oaxaca	19	0	1	1	0	11	0	0	32
Puebla	41	0	0	0	0	11	0	4	56
Querétaro	74	0	0	0	0	18	1	10	103
Quintana Roo	65	0	0	0	0	29	0	8	102
San Luis Potosí	2	0	0	0	0	1	0	0	3
Sinaloa	36	0	0	0	0	19	0	0	55
Sonora	35	0	0	0	0	8	0	1	44
Tabasco	27	0	0	0	1	32	1	5	66
Tamaulipas	31	0	0	0	0	7	0	8	46
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	26	0	0	0	0	29	0	3	58
Yucatán	32	0	1	0	0	13	0	0	46
Zacatecas	42	0	0	1	0	26	1	4	74
Subtotal Delegaciones	871	0	5	3	3	370	3	115	1,370
Total Nacional	2,382	0	5	3	3	832	4	214	3,443

*Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario

Resultado de las Solicitudes por Delegación 2007

Delegación	Se otorgó Defensoría		No se otorgó Defensoría		Total
	Se turnó asunto a Defensoría Legal de la Condusef	Se turnó asunto al Instituto de Defensoría Pública	No procedió legalmente el asunto	No procedió económicamente el asunto	
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	746	211	520	71	1,548
Subtotal D.F.	746	211	520	71	1,548
Delegaciones					
Aguascalientes	6	0	0	0	6
Baja California	1	0	1	0	2
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Campeche	3	0	1	0	4
Chiapas	8	0	10	3	21
Chihuahua	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	1	1
Durango	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0
Guerrero	8	0	9	1	18
Hidalgo	0	0	0	0	0
Jalisco	12	0	96	4	112
Michoacán	9	0	6	0	15
Morelos	11	0	5	1	17
Nayarit	5	0	0	0	5
Nuevo León	23	0	28	2	53
Oaxaca	0	0	2	2	4
Puebla	14	1	6	0	21
Querétaro	27	0	24	5	56
Quintana Roo	2	0	0	0	2
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0
Sonora	7	0	3	1	11
Tabasco	8	0	4	0	12
Tamaulipas	4	0	18	9	31
Tlaxcala	0	0	0	0	0
Veracruz	2	0	0	0	2
Yucatán	6	0	9	1	16
Zacatecas	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	156	1	222	30	409
Total Nacional	902	212	742	101	1,957



Resultado de las Solicitudes por Delegación 2008

Delegación	Se otorgó Defensoría		No se otorgó Defensoría		Total
	Se turnó asunto a Defensoría Legal de la Condusef	Se turnó asunto al Instituto de Defensoría Pública	No procedió legalmente el asunto	No procedió económicamente el asunto	
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	993	158	80	613	1,844
Subtotal D.F.	993	158	80	613	1,844
Delegaciones					
Aguascalientes	7	0	0	0	7
Baja California	0	0	1	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Campeche	4	0	0	0	4
Chiapas	7	0	11	1	19
Chihuahua	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0
Guanajuato	3	0	0	0	3
Guerrero	7	0	21	2	30
Hidalgo	0	0	0	0	0
Jalisco	14	0	102	1	117
Michoacán	7	0	10	5	22
Morelos	9	0	6	1	16
Nayarit	3	0	0	1	4
Nuevo León	36	0	30	2	68
Oaxaca	4	0	1	0	5
Puebla	12	0	4	1	17
Querétaro	32	0	30	3	65
Quintana Roo	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Sinaloa	12	0	2	1	15
Sonora	7	0	1	1	9
Tabasco	6	0	3	0	9
Tamaulipas	2	3	44	13	62
Tlaxcala	0	0	0	0	0
Veracruz	7	0	0	0	7
Yucatán	8	0	10	3	21
Zacatecas	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	187	3	276	35	501
Total Nacional	1,180	161	356	648	2,345

Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	579	0	0	98	0	69	746
Subtotal D.F.	579	0	0	98	0	69	746
Delegaciones							
Aguascalientes	2	0	0	0	0	4	6
Baja California	1	0	0	0	0	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	2	0	0	0	0	0	2
Chiapas	6	0	1	1	0	0	8
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	5	0	0	2	0	0	7
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	11	0	0	1	0	0	12
Michoacán	3	0	0	3	0	0	6
Morelos	11	0	0	0	0	0	11
Nayarit	5	0	0	0	0	0	5
Nuevo León	13	0	0	2	0	1	16
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	10	0	0	4	0	1	15
Querétaro	12	0	0	2	0	1	15
Quintana Roo	0	0	0	2	0	0	2
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	6	0	0	1	0	0	7
Tabasco	6	0	0	2	0	0	8
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	0	0	0	1
Yucatán	5	0	0	1	0	0	6
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	99	0	1	21	0	7	128
Total Nacional	678	0	1	119	0	76	874



Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación 2008

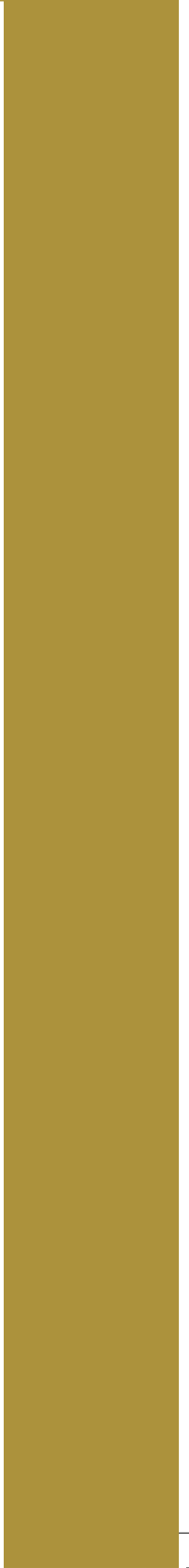
Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	767	0	0	0	0	137	0	89	993
Subtotal D.F.	767	0	0	0	0	137	0	89	993
Delegaciones									
Aguascalientes	1	0	1	0	0	0	0	5	7
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Chiapas	5	0	0	0	0	2	0	0	7
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Guerrero	7	0	0	0	0	0	0	0	7
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	11	0	0	0	0	3	0	0	14
Michoacán	1	0	0	1	0	3	0	0	5
Morelos	5	0	0	0	0	2	0	0	7
Nayarit	2	0	0	0	0	1	0	0	3
Nuevo León	22	0	0	0	0	2	0	1	25
Oaxaca	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Puebla	8	0	0	0	0	2	0	2	12
Querétaro	29	0	0	0	0	2	0	0	31
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	10	0	0	0	0	1	0	0	11
Sonora	7	0	0	0	0	0	0	0	7
Tabasco	6	0	0	0	0	2	0	0	8
Tamaulipas	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Yucatán	5	0	0	0	0	3	0	0	8
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	137	0	1	1	0	23	0	8	170
Total Nacional	904	0	1	1	0	160	0	97	1,163

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.





VI Índices de Reclamaciones





Un índice expresa la relación entre una cantidad y la frecuencia de un determinado número de fenómenos o grupo de fenómenos. Con esta base se determina el índice de reclamación, el cual relaciona el número de reclamaciones recibidas en Condusef de los productos y servicios más representativos con diversas variables o unidades de medida según el producto o servicio evaluado; por ejemplo, el número de contratos para el caso de tarjetas de crédito, el número de siniestros para el caso de seguros, el número de traspasos y el número de afiliados para los servicios de las afore, etc.

Para ilustrar, tomemos las reclamaciones recibidas de tarjeta de crédito de dos instituciones, para el Banco A de 58 y para el Banco B de 25, las cuales divididas entre sus contratos 172,217 y 27,450 respectivamente, obtenemos un índice de reclamación para el Banco A de 0.00034 y para el Banco B de 0.00091.

El índice de reclamación depende del universo al momento de explicar el resultado obtenido. En este caso, si hablamos de número de contratos y número de reclamaciones, para hacer comprensible el resultado es necesario cambiar el marco de referencia y decir 3 reclamaciones de cada 10,000 contratos para el Banco A y 9 de cada 10,000 contratos para el Banco B. En este sentido, el índice permite comparar en igualdad de circunstancias a las instituciones de cada sector financiero según cada producto, evitando señalar que la institución de más reclamaciones es la de mayor problemática.

Finalmente los índices de reclamación que se presentan en este capítulo sirven sólo como referencia para hacer admisible la comparación, en ningún momento debe interpretarse como el volumen de reclamación recibido para cada institución.

Para el Sector de Banca Múltiple se presentan los índices de los productos: Tarjeta de Crédito y Cuenta de Cheques y a partir de 2008 se incluyen los de Tarjeta de Débito, Cuenta de Ahorro, Cajero Automático y Terminal Punto de Venta.

Para el Sector Seguros los ramos de Vida, Accidentes Personales, Gastos Médicos Mayores, Autos y Daños sin autos.

Y del Sector Afore el correspondiente al servicio de Traspasos Afore-Afore y Actualización de datos.



Instituciones de Banca Múltiple Tarjeta de Crédito

Índice por cada 10,000 contratos

Institución	2007	2008
Banco Amigo, S.A., Institución de Banca Múltiple	NA	114
Ge Money Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple, Ge Capital Grupo Financiero	23	16
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	4	11
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero	ND	6
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	3	4
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	3	4
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	2	3
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	1	2
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	ND	2
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	1	2
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	2	2
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	2	2
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	1
Banco Fácil, S.A., Institución de Banca Múltiple.	NA	1
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	1	1
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	NA	0
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A., Institución de Banca Múltiple	NA	0
Índice del sector	3	3

El índice se calculó con base en el número de contratos de tarjetas de crédito proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de diciembre de 2007 y 2008.

El índice corresponde a Banca Múltiple, no incluye Banco Nacional de México, S.A. por el proceso de constitución de Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM E.R.

ND. Información no disponible

NA. No aplica

Instituciones de Banca Múltiple Cuenta de Cheques

Índice por cada 10,000 contratos

Institución	2007	2008
Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	0	85
The Royal Bank of Scotland México, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	42
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero	0	10
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	5
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	0	4
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	3	3
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	1	3
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	2	2
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	0	2
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	1
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	1	1
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	1	1
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero	1	1
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	0	1
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	1	0
Banco Santander, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	0	0
Índice del sector	22	8

El índice se calculó con base en el número de contratos de cuentas de cheques proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de diciembre de 2007 y 2008.



Instituciones de Banca Múltiple
Tarjeta de Débito
2008
Índice por cada 10,000 tarjetas emitidas

Institución	Índice
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	3
Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple	1
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	1
Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva	1
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	0
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	0
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	0
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	0
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	0
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	0
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	0
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	0
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Amigo, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Fácil, S.A., Institución de Banca Múltiple.	0
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	0
Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones	0
Índice del sector	3

El índice se calculó con base en el número de tarjetas de débito emitidas proporcionado por Banxico y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de diciembre de 2008.

**Instituciones de Banca Múltiple
Cajero Automático
2008
Índice por cada 100 cajeros**

Institución	Índice
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	10
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero	2
Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva	2
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	2
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	2
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	1
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	1
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	1
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	1
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	0
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0
Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones	0
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero	0
Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	0
Índice del sector	2

El índice se calculó con base en el número de cajeros automáticos proporcionado por Banxico y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de diciembre de 2008.



Instituciones de Banca Múltiple
Cuenta de Ahorro
2008
Índice por cada 1,000 contratos

Institución	Índice
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	7
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	3
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	1
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	1
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	1
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	0
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	0
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	0
Banco Amigo, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Ahorro Famsa, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Índice del sector	3

El índice se calculó con base en el número de contratos de cuentas de ahorro proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de diciembre de 2008.



**Instituciones de Banca Múltiple
Terminales Punto de Venta
2008
Índice por cada 1,000 terminales**

Institución	Índice
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	2
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	1
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	1
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	1
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	1
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	0
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	0
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	0
Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.	0
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	0
Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	0
Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva.	0
Índice del sector	1

El índice se calculó con base en el número de terminales punto de venta proporcionado por Banxico y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de diciembre de 2008.

ÍNDICE DE RECLAMACIONES


Instituciones de Seguros
Seguro de Vida
Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2007	2008
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	46	87
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	ND	66
Deco Seguros, S.A. de C.V.	ND	50
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	ND	37
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	ND	26
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	0	21
Mapfre Tepeyac, S.A.	42	19
Axa Seguros, S.A de C.V.	18	13
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	18	13
American National de México, Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0	13
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	11	12
Grupo Nacional Provincial, S.A.	17	11
Patrimonial Inbursa, S.A.	ND	10
General de Seguros, S.A.	4	10
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	25	9
Metlife México, S.A.	35	8
Seguros Azteca, S.A.	7	7
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	9	7
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	455	6
HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	31	6
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	24	6
Assurant Vida México, S.A de C.V.	0	6
ACE Seguros, S.A.	ND	6
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	13	5
HSBC Vida, S.A. de C.V.	6	5
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	4	5
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	6	5
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	17	3
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	ND	3
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	3	3
Qbe de México, Compañía de Seguros, S.A de C.V	0	1
Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0	0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	ND	ND
Genworth Seguros México	ND	0
Seguros el Potosí, S.A.	0	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Agroasemex, S.A.	ND	ND
La Peninsular Seguros, S.A.	30	ND
Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	ND	ND
Prudential Seguros México	0	ND
Seguros Argos, S.A. de C.V.	21	ND
Seguros Atlas, S.A.	10	ND
Skandia Vida, S.A. de C.V.	0	ND
Índice del sector	21	13

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef.
 ND = No determinable por no contar con el número de siniestros.

Instituciones de Seguros
Seguro de Accidentes Personales
Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2007	2008
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	109	158
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	39	51
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	ND	23
Seguros Azteca, S.A.	35	21
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	28	11
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	5	10
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	7	9
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	10	9
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	6	5
ACE Seguros, S.A.	6	4
Metlife México, S.A.	7	3
Seguros el Potosí, S.A.	2	3
Mapfre Tepeyac, S.A.	6	2
Grupo Nacional Provincial, S.A.	2	1
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	ND	1
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	1	1
Axa Seguros, S.A de C.V.	1	1
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	3	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	ND	1
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	0	0
Ge Seguros, S.A. de C.V.	0	0
General de Seguros, S.A.	0	0
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	3	0
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	4	0
Seguros Atlas, S.A.	2	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	ND	0
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	ND	0
Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	ND	0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	ND	0
Índice del sector	10	10

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef.
 ND = No determinable por no contar con el número de siniestros.



Instituciones de Seguros
Seguro de Gastos Médicos Mayores
 Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2007	2008
ACE Seguros, S.A.	31	18
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	28	11
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	3	9
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	ND	5
Plan Seguro S.A. de C.V.	4	5
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	4	5
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	ND	3
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	2	3
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	1	3
Mapfre Tepeyac, S.A.	5	2
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	1	2
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0	1
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	1	1
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	1	1
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	ND	1
Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	0	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.	1	1
Metlife México, S.A.	1	1
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	1	0
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	1	0
Seguros Centauro, Salud Especializada, S. A. De C. V.	0	0
Seguros ING, S.A de C.V.	1	0
Vitamédica, S.A. de C.V.	0	0
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	0	0
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	0	0
Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	ND	1
La Peninsular Seguros, S.A.	8	ND
Seguros Atlas, S.A.	1	ND
Índice del Sector	4	10

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef.
 ND = No determinable por no contar con el número de siniestros.

Instituciones de Seguros
Seguro de Automóviles
Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2007	2008
QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	83
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	3	8
Seguros Azteca Daños S.A. de C.V.	4	3
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva		2
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	3	2
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	2	2
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	2	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	2	2
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	2	2
ACE Seguros, S.A.	2	1
Mapfre Tepeyac, S.A.	2	1
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	1	1
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	1	1
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	2	1
A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	2	1
Genworth Seguros México, S.A. de C.V.	1	1
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	3	1
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	4	1
Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	1	1
El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	1
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	1	1
ABA Seguros, S.A. de C.V.	1	1
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	1	1
General de Seguros, S. A. B.	1	1
Seguros el Potosí, S.A.	1	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1	1
Primero Seguros, S.A. de C.V.	0	1
AXA Seguros, S.A. de C.V.	1	1
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	1	0
Tokio Marine, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0	0
Patrimonial Inbursa, S.A.	0	0
Sompo Japan Insurance de México, S.A. de C.V.	0	0
La Peninsular Seguros, S.A. Multiva Grupo Financiero	2	ND
Seguros Atlas, S.A.	1	ND
Índice del Sector	3	3

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef
 ND = No determinable por no contar con el número de siniestros



Instituciones de Seguros
Seguros de Daños sin Automóviles
 Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2007	2008
Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	778	1000
Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	333	250
Stewart Title Guaranty de México, S.A. de C.V.	26	21
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	6	19
Agroasemex, S.A.	0	17
Euler Hermes Seguro de Crédito, S.A.	0	11
Seguros Banamex S.A. de C.V. Grupo Financiero Banamex	11	9
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	4	9
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	4	5
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	6	5
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	3	5
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	4	5
Grupo Nacional Provincial, S.A.	3	4
Mapfre Tepeyac, S.A.	19	4
Metropolitana, Compañía. de Seguros, S.A.	2	4
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	10	4
ABA Seguros, S.A. de C.V.	3	3
General de Seguros, S.A.	4	2
ACE Seguros, S.A.	4	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	4	2
AXA Seguros, S.A. de C.V.	4	2
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	1	2
Patrimonial Inbursa, S.A.	5	1
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	4	1
QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	1
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	0	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1	1
Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	3	1
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	2	1
Genworth Seguros México, S.A. de C.V.	3	1
Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	1
AIG United Guaranty México, S.A.	0	0
Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0	0
Assurant Daños México, S.A.	0	0
Cesce México, S.A. de C.V.	0	0
Coface Seguro de Crédito México, S.A. de C.V.	0	0
FM Global de México, S.A. de C.V.	0	0
Genworth Seguros de Crédito a la Vivienda, S.A. de C.V.	0	0
HDI-Gerling de México Seguros, S.A.	0	0
LandAmerica Title Insurance Company	0	0
Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	22	0
MBIA	0	0
Prudential Seguros México, S.A., Prudential Grupo Financiero.	0	0
Sompo Japan Insurance de México, S.A. de C.V.	0	0
XL Insurance México, S.A. de C.V.	0	0
Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0	0
Seguros Bancomext, S.A. de C.V.	25	0
Seguros el Potosí, S.A.	3	0
Tokio Marine, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Torreón, Soc. Mut de Seguros.	0	0
Atradius Seguros de Crédito, S.A.	8	0
Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	0	ND
FSA Seguros México, S.A. de C.V.	0	ND
La Peninsular Seguros, S.A.	0	ND
Seguros Atlas, S.A.	3	ND
Índice del sector	7	12

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef.
 ND = No determinable por no contar con el número de siniestros.

Afore
Actualización de Datos
Índice por cada 1,000,000 de afiliados

Institución	2007	2008
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	1	4
ING Afore, S.A. de C.V.	3	3
Principal Afore, S.A. de C.V.	1	3
Metlife Afore, S.A. de C.V.	8	3
Afore XXI, S.A. de C.V.	2	2
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	3	2
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	1	2
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	2	2
Afore Banamex, S.A. de C.V.	2	2
Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	0	1
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	2	1
Afore Azteca, S.A. de C.V.	1	1
Afore Invercap, S.A. de C.V.	0	1
Afore Ahorra Ahora, S.A. de C.V.	0	0
Afore Argos, S.A. de C.V.	0	0
Afore Coppel S.A. de C.V.	0	0
Ixe Afore, S.A. de C.V.	0	0
Scotia Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero Scotiabank Inverlat.	0	0
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	2	-
Afore de la Gente, S.A. de C.V.	0	-
Afore Santander, S.A. de C.V.	2	-
Índice del sector	2	2

El índice se calculó con base en el número de trabajadores afiliados proporcionado por la AMAFORE y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2007 y 2008.



Afore
Traspaso Afore-Afore
Índice por cada 100,000 trasposos

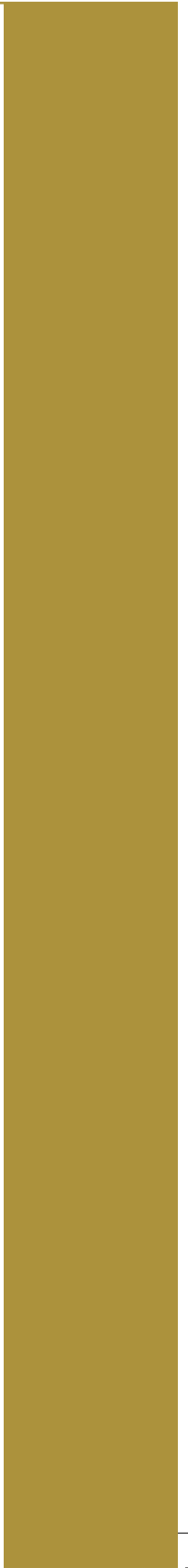
Institución	2007	2008
Principal Afore, S.A. de C.V.	14	33
ING Afore, S.A. de C.V.	12	14
Metlife Afore, S.A. de C.V.	7	12
Afore Ahorra Ahora, S.A. de C.V.	0	12
Afore Argos, S.A. de C.V.	10	12
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	27	11
Afore Azteca, S.A. de C.V.	23	8
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	3	7
Ixe Afore, S.A. de C.V.	3	5
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	6	3
Afore Invercap, S.A. de C.V.	1	2
Afore XXI, S.A. de C.V.	3	2
Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	4	2
Scotia Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero Scotiabank Inverlat.	8	2
Afore Banamex, S.A. de C.V.	1	1
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	2	1
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	3	1
Afore Coppel S.A. de C.V.	0	0
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	7	-
Afore de la Gente, S.A. de C.V.	9	-
Afore Santander, S.A. de C.V.	5	-
Índice del sector	5	5

El índice se calculó con base en el número trasposos recibidos de trabajadores afiliados proporcionado por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF a diciembre de 2007 y 2008.





VII Apéndice







Glosario

Accidentes y Enfermedades

Es una operación o ramo del sector seguros, en el que los contratos de seguros tienen como base la lesión o incapacidad que afecte la integridad personal, salud o vigor vital del asegurado, como consecuencia de un evento externo, violento, súbito y fortuito. Las reclamaciones surgen principalmente por:

- a) Inconformidad con el monto de la indemnización. El asegurado o sus beneficiarios no están de acuerdo con el monto pagado o calculado por la institución con motivo de la indemnización con respecto a lo señalado en la carátula de la póliza.
- b) Rechazo de la institución a la solicitud de cancelación de la póliza. Es cuando la institución se niega a dar por terminado el contrato, pese a que el contratante o asegurado ya solicitó por escrito su deseo de cancelar la póliza.
- c) Retraso en el pago de la indemnización. Una vez que ha vencido el plazo máximo indicado por la institución para efectuar el pago, el asegurado aún no ha recibido la indemnización correspondiente.

Acción de Atención

Es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad proporcionada por la Condusef, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros, la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Las acciones de atención a usuarios de servicios financieros, se componen por 8 principales rubros:

1. Asesorías Técnico-Jurídicas (antes Asistencias Técnicas y Jurídicas)

Son consultas de información general respecto de productos y servicios, que son resueltas sin la participación o ayuda de la institución financiera.

2. Controversias

Son inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario con respecto a una institución financiera, donde para su atención el asesor o conciliador realiza en conjunto con la institución financiera, las gestiones pertinentes para resolver los intereses de ambas partes, a través de los siguientes procesos:

- *Gestión Electrónica*

Proceso mediante el cual los asuntos, que por sus características particulares, son canalizados a las instituciones financieras vía electrónica para su resolución. (Con fundamento en el artículo 12 de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros).

Los resultados de los asuntos atendidos por ésta vía, se clasifican en favorables y no favorables para el usuario.

- *Gestión Ordinaria*

Proceso mediante el cual se solicita por escrito a la institución financiera, proporcione información necesaria que coadyuve a la resolución del asunto. (Con fundamento en el artículo 12 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Los resultados de los asuntos atendidos por ésta vía, se clasifican en favorables y no favorables para el usuario.

- *Conciliación (antes Reclamaciones)*

Proceso legal a través del cual el usuario presenta ante la Condusef, escrito formal de reclamación. (Conforme a lo estipulado en el Capítulo I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Los principales resultados de los asuntos que fueron procedentes, se clasifican en:

Conciliado: Es cuando las partes (usuario-institución financiera) llegan a un acuerdo para la resolución del asunto.

No Conciliado: Es cuando las partes (usuario-institución financiera) no logran conciliar sus intereses durante el desarrollo de la audiencia de conciliación.

Concluido por otros motivos. Es cuando las partes (usuario-institución financiera) no continúan con el procedimiento de conciliación, ya sea porque así lo decidieron, a través de un desistimiento por parte del usuario de su inconformidad, o bien porque existe un impedimento legal para que la Condusef pueda continuar conociendo del asunto.

3. Arbitrajes

Son las acciones de atención que se derivan de las audiencias en las que no fue posible conciliar los intereses de las partes, por lo que esta comisión Nacional las invita a que, de común acuerdo, designen a la Condusef como árbitro para resolver la controversia. A través de este procedimiento la Comisión Nacional, en su carácter de árbitro (autoridad), resuelve la controversia planteada y determina a quién le asiste la razón, con el análisis de las pruebas que las partes (usuario e institución financiera) le presentan.

4. Solicitudes de Dictamen Técnico

Si la institución financiera rechaza el arbitraje o no asiste a la junta de conciliación, el usuario podrá solicitar



la emisión de un dictamen técnico por parte de la Condu-sef, toda vez que del escrito de reclamación o del informe presentado por la institución financiera, se desprendan elementos que a juicio de esta Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado. En caso de que no existan elementos suficientes la Condu-sef emitirá para fines administrativos y estadísticos un acuerdo administrativo.

Esta Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que el usuario lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo.

5. Solicitudes de Defensoría Legal

Es la acción de atención mediante la cual, la Condu-sef analiza las solicitudes de los usuarios que desean obtener el servicio de defensoría legal gratuita. Para que los usuarios puedan obtener este servicio, deberán demostrar que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado.

6. Defensoría Legal Gratuita

Se refiere a la actividad de la Comisión encaminada a la asistencia legal del usuario en la defensa de sus intereses ante los tribunales competentes. Para este fin, la Condu-sef cuenta con un cuerpo de defensores especializados en materia financiera que están obligados a llevar a cabo todas las acciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

7. Relacionados con otro sector

Se refiere a aquellos asuntos en los que el usuario, además de reclamar contra la institución con la que contrató el producto financiero, reclama en contra de otra u otras instituciones financieras que guarden algún tipo de relación con el producto financiero adquirido por el usuario.

8. No financieras

Se refieren a asuntos que no corresponden a alguna institución financiera; sin embargo, se orienta a la persona respecto de la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes. En el caso de escrito de reclamación en contra de estas empresas, los asuntos se desechan por improcedentes.

Actualización de Datos

Es uno de los servicios de la administración de la cuenta individual, que obliga a la afore a registrar y mantener actualizados los

datos individuales de cada trabajador, así como los relacionados con la identificación de la cuenta individual.

La principal causa de reclamación es por:

- a) Inconformidad con la actualización de datos. Es cuando no se realizan los cambios o se retrasa la modificación de datos.

AFORE (Administradora de Fondos para el Retiro)

Las Administradoras son entidades financieras que se dedican de manera exclusiva, habitual y profesional a administrar las cuentas individuales y canalizar los recursos de las subcuentas que las integran en términos de las leyes de seguridad social, así como a administrar sociedades de inversión.

Las Administradoras deberán efectuar todas las gestiones que sean necesarias, para la obtención de una adecuada rentabilidad y seguridad en las inversiones de las sociedades de inversión que administren. En cumplimiento de sus funciones, atenderán exclusivamente al interés de los trabajadores y aseguraran que todas las operaciones que efectúen para la inversión de los recursos de dichos trabajadores se realicen con ese objetivo.

Almacenes Generales de Depósito

Son instituciones que tienen por objeto el almacenamiento, guarda o conservación, transformación, incorporación de valor agregado, reparación, ensamble, manejo, control y comercialización de bienes o mercancías bajo su custodia o estén en tránsito; financiamiento a sus depositantes y la expedición de certificados de depósitos y bonos de prenda.

Arrendadoras Financieras

Son aquellas sociedades que mediante el contrato de arrendamiento financiero se obligan a adquirir determinados bienes a conceder su uso o goce temporal a plazo forzoso, a una persona física o moral, obligándose ésta a pagar una contraprestación, que se liquidará en pagos parciales, según se convenga, una cantidad de dinero que cubra el valor de adquisición de los bienes, las cargas financieras y demás accesorios, y adoptar al vencimiento del contrato alguna opción de compra-venta, prórroga del término del arrendamiento o participación en la utilidad que produzca con la venta de los bienes de terceros.

Automóviles

Es un ramo del sector seguros, que implica el pago de la indemnización que corresponda a los daños o pérdida del auto-



móvil y a los daños o perjuicios causados a la propiedad ajena o a terceras personas con motivo del uso del automóvil. Las instituciones y sociedades mutualistas de seguros, que se dediquen a este ramo, podrán en consecuencia, incluir en las pólizas regulares que expidan, el beneficio adicional de responsabilidad civil. Las reclamaciones surgen principalmente por las siguientes causas:

- a) Inconformidad con el monto de la indemnización. El asegurado o sus beneficiarios no están de acuerdo con el monto pagado o calculado por la institución con motivo de la indemnización con respecto a lo señalado en la carátula de la póliza.
- b) Inconformidad con la reparación. El contratante o el tercero se inconforma con la reparación efectuada al bien, cuando ésta es realizada por la compañía aseguradora o mediante algún proveedor de la misma.
- c) Retraso en la reparación. El contratante o el tercero se inconforma cuando la aseguradora, o algún proveedor de ésta, incumple con la fecha establecida para la terminación y entrega de la unidad reparada.
- d) Retraso en el pago de la indemnización. El asegurado se inconforma, ya que después de haber transcurrido el plazo máximo indicado por la institución para efectuar el pago, éste no ha recibido la indemnización correspondiente.

Cajero Automático

Máquina expendedora utilizada para realizar retiros de dinero (Billetes) utilizando una tarjeta magnética, tarjeta de crédito o débito, sin necesidad de personal del Banco.

Casas de Bolsa

Instituciones privadas que actúan en el mercado de capitales y que operan con una concesión del gobierno federal. Es auxiliar a la bolsa de valores en la compra y venta de diversos tipos de títulos mercantiles, como bonos, valores, acciones, etc.

Casas de Cambio

Sociedades anónimas autorizadas para realizar en forma habitual y profesional operaciones de compra, venta y cambio de divisas (como son billetes y monedas de curso legal, cheques de viajero denominados y pagaderos en moneda extranjera, documentos a la vista denominados y pagaderos en moneda extranjera y las que se realizan mediante la transferencia de fondos a través de instituciones de crédito) con el público dentro del territorio nacional.

Corrección o Aclaración del NSS (Homonimia)

Consiste en la aclaración y corrección de los Números de Seguridad Social (NSS) de aquellos trabajadores que durante el trámite del registro se detectó que su NSS se encuentra asignado a otra persona que está registrada en alguna administradora, por lo que no fue posible obtener su registro en la afore de su elección.

Las reclamaciones ocurren principalmente por:

- a) Inconformidad con saldos resultantes por separación de cuentas.
- b) Rechazo injustificado de solicitud de corrección o aclaración por posible homonimia.
- c) Retraso de entrega de estado de cuenta final por separación de cuentas.

Créditos y Préstamos

Son préstamos de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (cuotas) y con un interés adicional que compensa al Banco por este servicio.

Las principales causas de reclamación son por:

- a) Cobro de intereses no reconocidos por el cliente. El cliente no está de acuerdo con el cobro de intereses ordinarios y/o moratorios.
- b) Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones. El cliente no está de acuerdo con la mensualidad o con el saldo del crédito.
- c) Negociación de créditos. Es cuando el cliente presenta una propuesta de pago y el banco la rechaza.

Cuenta de Cheques

Es un contrato mediante el cual una persona deposita en un banco dinero, que puede ir retirando en cualquier momento por medio de cheques.

Las reclamaciones ocurren principalmente por:

- a) Cargo no reconocido en la cuenta. El cliente no reconoce o identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta.
- b) Cheque pagado no reconocido por el titular. Es cuando el cliente no reconoce haber librado el cheque.
- c) Transferencia electrónica no reconocida. El titular no reconoce un cargo a su cuenta realizado a través de su banca electrónica.

Delegaciones

Son unidades administrativas desconcentradas de la Conducef, regionales, estatales o locales, subordinadas a la administración



central, con facultades y competencia territorial para resolver sobre la materia, conforme lo determine el estatuto orgánico. Es importante hacer notar que Delegación no es igual a Entidad Federativa, ya que existen entidades federativas que tienen más de una Delegación.

Devolución de Cuentas

Es la corrección de un traspaso indebido icefa-afore que se presenta cuando se efectúa el traspaso de recursos SAR '92 de una icefa a una afore que no es la elegida por el trabajador.

Las reclamaciones ocurren principalmente por:

- a) Inconformidad con la realización de la devolución de cuentas.
- b) No realización de la devolución de cuentas.
- c) Retraso en la realización de la devolución de cuentas.

Emisión de Estado de Cuenta

Las afores deben enviar al domicilio que indiquen los trabajadores, sus estados de cuenta y demás información sobre las cuentas individuales y el estado de sus inversiones.

- a) Inconformidad por diferencia en saldos.
- b) Negativa de entrega del estado de cuenta.
- c) Retraso en la entrega del estado de cuenta.

Empresas de Factoraje Financiero

Son sociedades anónimas dedicadas a financiar cuentas por cobrar, proporcionando servicios profesionales de cobranza, investigación y análisis de crédito. Entre sus principales actividades está la de obtener préstamos y créditos de instituciones de crédito, seguros y fianzas para cubrir necesidades de liquidez relacionadas con su objeto social y, emitir obligaciones subordinadas y demás títulos de crédito para su colocación entre el público inversionista.

EACP (Entidades de Ahorro y Crédito Popular)

Son sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o sociedades financieras populares que tienen por objeto el facilitar a sus miembros el acceso al crédito y fomentar el ahorro y el crédito popular, apoyar el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas y en general de propiciar la superación económica y social, y el bienestar de sus miembros y de las comunidades en que operan.

Las entidades de ahorro y crédito popular pueden constituirse como sociedades anónimas o sociedades cooperativas y se rigen por la Ley de Ahorro y Crédito Popular y son supervisadas y reguladas por la CNBV quien emite las Reglas de carácter general

para normar en lo conducente lo dispuesto por los artículos 19, 65 bis y 101 bis de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

Fideicomisos

Es la transmisión de bienes o cantidades de dinero a una persona (Banco) para que sean administrados o invertidos de acuerdo con un contrato y con un fin específico a favor de un tercero (Beneficiario).

Gastos Médicos Mayores

Es un ramo del sector seguros, en el que los contratos de seguro tienen por objeto cubrir los gastos médicos, hospitalarios y demás que sean necesarios para la recuperación de la salud o vigor vital del asegurado, cuando se hayan afectado por causa de un accidente o enfermedad.

Las principales causas de reclamación son por:

- a) Inconformidad con el monto de la indemnización. El asegurado o sus beneficiarios no están de acuerdo con el monto pagado o calculado por la institución con motivo de la indemnización con respecto a lo señalado en la carátula de la póliza.
- b) Incumplimiento de las condiciones y endosos de la póliza. Esta causa agrupa diferencias entre el plan ofrecido y las condiciones, alcances, beneficios y promociones del plan contratado.
- c) Retraso en el pago de la indemnización. El asegurado se inconforma, ya que después de haber transcurrido el plazo máximo indicado por la institución para efectuar el pago, éste no ha recibido la indemnización correspondiente.

ICEFA (Instituciones de Crédito Especializadas en Fondos de Ahorro)

Son instituciones de crédito o entidades financieras autorizadas para administrar cuentas SAR.

Índices de Reclamaciones

Es la relación del número total de asuntos recibidos a través del proceso de conciliación (antes reclamaciones) de cada institución con el tamaño de su cartera, o bien con el número de siniestros en el caso de seguros. Lo anterior permite contar con información ponderada y comparable.

Instituciones de Banca de Desarrollo

Instituciones bancarias que ejercen el servicio de banca y crédito de largo plazo para atender el impulso de sectores,



regiones o actividades prioritarias de acuerdo a sus leyes orgánicas constitutivas.

Instituciones de Banca Múltiple

Sociedades anónimas facultadas para captar recursos financieros del público y otorgar a su vez créditos.

Instituciones de Crédito

Sociedades con personalidad jurídica y patrimonio propio, que prestan el servicio de banca y crédito con apoyo a las prácticas y usos bancarios pero operan según directrices de política económica señaladas por el ejecutivo federal. Este tipo de sociedades participan en la intermediación financiera, orientada a captar el ahorro interno y canalizarlo hacia aquellas actividades estratégicas y prioritarias que se señalan en el Plan Nacional de Desarrollo y los Programas de Mediano Plazo.

Instituciones de Fianzas

Son aquellas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Una Fianza de Empresa es un contrato por medio del cual una Institución de Fianzas (fiador) se compromete con un acreedor (beneficiario) a cumplir la obligación de un deudor (fiador) en caso de que este no lo haga, mediante el cobro de una prima.

Instituciones de Seguros

Son aquellas entidades autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para organizarse y funcionar como institución o sociedad mutualista de seguros, cuyo fin es, mediante la formalización de un contrato, asumir las consecuencias dañosas producidas por la realización del evento cuyo riesgo es objeto de cobertura.

Instituciones Financieras

En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional

del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los usuarios.

OAAC (Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito)

Conformado por intermediarios no bancarios, que son instituciones constituidas como sociedades anónimas, autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para el caso de las Uniones de Crédito. De acuerdo a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito son las siguientes:

Procesar

Es la Empresa Operadora, concesionada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para operar la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Registro de Prestadores de Servicios

Es la Base de Datos con información corporativa de las instituciones financieras, la cual está relacionada con el sector al que pertenecen, su actividad preponderante, sus funcionarios y localización.

Registro de Trabajadores

Es el servicio que se presta a todo trabajador asegurado que tiene el derecho de contar con una cuenta individual y de elegir la afore que administrará y operará los recursos correspondientes a su cuenta individual.

Las reclamaciones se dan principalmente por:

- a) Inconformidad en el registro por falsificación de firma.
- b) Inconformidad en el registro por homonimia.
- c) Inconformidad por diferenciales de comisiones cobradas y rendimientos durante el lapso de registro indebido.

Retiros Parciales (SAR 97)

Es el derecho que tienen los asegurados a retirar de su cuenta individual determinadas cantidades por los conceptos de ayuda por desempleo y ayuda para gastos de matrimonio.

Las principales causas de reclamación son por:

- a) Retraso en la realización del retiro.
- b) Inconformidad con el monto del retiro.
- c) Inconformidad con el trámite del retiro.



Retiros SAR '92-97

Es el derecho que tienen los trabajadores a retirar en una sola exhibición los recursos acumulados entre el tercer bimestre de 1992 y el tercer bimestre de 1997, siempre que obtengan una pensión, independientemente del régimen (Ley del Seguro Social de 1973 o Ley del Seguro Social de 1997)

Al aportar por una pensión conforme al régimen anterior o actual. Las reclamaciones se presentan por:

- a) Inconformidad con el monto del retiro.
- b) Inconformidad con la realización del retiro.
- c) Retraso en la realización del retiro.

Cuando el trabajador se inconforma con la realización, monto o trámite del retiro; la afore rechaza la solicitud de retiro; o por retraso en la realización del retiro.

Al obtener una pensión proveniente de un plan establecido por el patrón o derivado de la contratación colectiva: El trabajador o sus beneficiarios que adquieran el derecho a disfrutar de una pensión de este tipo, tendrá derecho a retirar la totalidad de los recursos acumulados.

Asimismo, los trabajadores que adquieran el derecho de disfrutar de un plan de pensiones establecido por el patrón o derivado de la contratación colectiva, que no se encuentran registrados ni autorizados por la Consar y que se hayan establecido con anterioridad a la entrada en vigor a la Ley del Seguro Social publicada el 21 de diciembre de 1995, podrán disponer del total de los recursos del SAR 92, siempre que dichos planes cumplan con determinadas características, como la creación o incremento de reservas, requisitos de deducibilidad para efectos del ISR y, que el importe de la pensión, sumada a la que otorgue el IMSS sea por lo menos equivalente al salario mínimo general que rija en el Distrito Federal, elevado al mes. Las reclamaciones se presentan cuando el trabajador se inconforma con la realización, monto o trámite del retiro; o por el rechazo en la entrega de recursos.

SAR (Sistemas de Ahorro para el Retiro)

Sistemas de Ahorro para el Retiro, aquéllos regulados por las leyes de seguridad social que prevén que las aportaciones de los trabajadores, patrones y del Estado sean manejadas a través de cuentas individuales propiedad de los trabajadores, con el fin de acumular saldos, mismos que se aplicarán para fines de previsión social o para la obtención de pensiones o como complemento de éstas.

Sector Bursátil

Es el que se encarga de canalizar recursos de inversionistas directamente con los demandantes de crédito, empresas privadas

o gobierno. En este caso el usuario que cuenta con recursos conoce perfectamente qué se hace con su dinero y a quién se está canalizando, pues las operaciones se realizan con títulos de crédito que representarán un pasivo o parte de capital de la empresa a quien le entrega recursos en préstamo. El sector bursátil es mejor conocido por el sitio donde se realizan todas las operaciones, como Mercado de Valores.

Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión

Instituciones encargadas de la guarda y administración de las acciones de las sociedades de inversión a las que presten sus servicios, depositando dichos títulos en una institución para el depósito de valores.

Sociedades de Información Crediticia (SIC)

Conocidas como Buró de Crédito, son instituciones autorizadas por el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cuya función básica es crear una base de datos que informe a los otorgantes de recursos el comportamiento que han mostrado en lo individual cada una de las personas que cuenta con créditos, en distintos sectores como lo son el comercial y el de servicios.

Socio Liquidador

Son fideicomisos cuyo objetivo es celebrar las operaciones en la bolsa y compensar y liquidar los contratos por cuenta de instituciones de banca múltiple, de casas de bolsa y de sus clientes. Estas instituciones responden como fiduciarias frente a la cámara de compensación. Los socios liquidadores podrán ser de dos clases: aquéllos que no permitan la adhesión de terceros una vez constituidos, y los que prevean la posibilidad de que se adhieran terceros con el carácter tanto de fideicomitente como fideicomisarios.

Socio Operador

Sociedades anónimas cuya actividad consistirá en ser comisionistas de los socios liquidadores para la celebración de contratos de futuros y de opciones.

SOFOL (Sociedades Financieras de Objeto Limitado)

Son instituciones financieras autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, reglamentadas en sus operaciones por el Banco de México y supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cuyo objeto es el otorgamiento de créditos o financiamiento para la planeación, adquisición, desarrollo, construcción,



enajenación y administración de bienes muebles e inmuebles a sectores o actividades específicos, quedándoles prohibido apoyar créditos a actividades o sectores diferentes a los autorizados.

Los sectores específicos que apoyan son agroindustrial, automotriz, créditos personales, créditos a empresas, hipotecario y sector público.

SOFOMES (Sociedad Financiera de Objeto Múltiple)

Instituciones a través de las cuales se pueden realizar en una sola empresa las operaciones que vienen efectuando las instituciones de arrendamiento financiero, de factoraje financiero y las sociedades financieras de objeto limitado (Sofoles). Dentro de sus principales actividades se encuentra la obtención de recursos mediante el fondeo en instituciones financieras o emisiones públicas de deuda y otorgar créditos al público. Se clasifican en reguladas y no reguladas. Las primeras son aquéllas que mantienen vínculos patrimoniales con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros.

Tarjeta de Crédito

Es un medio de pago sin uso de efectivo, con un financiamiento automático que a cierto plazo no tiene costo (aproximadamente 30 días).

Las reclamaciones ocurren principalmente por:

- Consumos no reconocidos. El cliente no reconoce una compra en un comercio o vía telefónica.
- Cobro de intereses no reconocidos. El cliente no está de acuerdo con el cobro de intereses.
- Negociación de créditos. Es cuando el cliente presenta una propuesta de pago y el banco la rechaza.
- Solicitud de cancelación no atendida. El cliente reclama no haber solicitado el producto a la institución o bien la institución no ha atendido la solicitud de cancelación.

Tarjeta de Débito

Es un medio para disponer de los recursos que se tienen en una cuenta bancaria, ya sea de ahorro, cheques o nómina. Con ella se pueden realizar compras o retiros en cajeros automáticos, las cuales se ven reflejadas de manera inmediata en el saldo del cliente.

Las principales causas de reclamación son:

- Consumos no reconocidos. Son consumos no reconocidos por el cliente realizados en comercios o vía telefónica.
- Disposición de efectivo no reconocida. Son todos aquellos retiros realizados en el Banco los cuales no reconoce haber realizado el tarjetahabiente.

- Inconformidad con la cantidad cargada. Es cuando la cantidad de vaucher no coincide con la cantidad que se refleja en el estado de cuenta o con la copia del cliente.

Terminal Punto de Venta (TPV)

Sistema utilizado para agilizar los procesos relacionados con ventas y atención al público, consiste de un lector de banda magnética, por el cual se deslizan las tarjetas de crédito o débito al momento de hacer de una compra o un pago, descargando automáticamente la cantidad de la compra a dicha tarjeta o cuenta.

Las reclamaciones se presentan por:

- Abono no aplicado. Cuando el comercio realizó una venta e indica que el Banco no le ha depositado el importe por el concepto de la venta
- Cobro de comisión no reconocida. El cliente se inconforma por el cobro de comisión que el Banco aplica a su cuenta, por concepto de una venta o uso de la TPV.
- Modificación de comisiones sin aviso al cliente. El cliente se inconforma por la modificación en el cobro de comisiones que el banco aplica a su cuenta, por concepto de una venta o uso de la TPV, sin la debida notificación del Banco

Trasposos Afore-Afore

Es el derecho que tienen los trabajadores a cambiar de afore, una vez que ha transcurrido un año calendario desde la fecha de su registro en alguna administradora, porque así conviene a su interés, o en cualquier momento si la afore en la que se encuentra modifica su régimen de inversión o comisiones, la administradora entre en estado disolución, o cuando la Consar le asigne administradora.

- Solicitado por el usuario: Cuando un trabajador decide trasladar los recursos de su cuenta individual a otra afore distinta a la que venía administrando dicha cuenta. Las principales causas de reclamación son por:

- Inconformidad con el saldo traspasado Afore-Afore
- Inconformidad con la realización del traspaso por falsificación
- Rechazo de la solicitud del traspaso Afore-Afore

- Por asignación de afore: Cuando la Consar transfiere los recursos de un trabajador incorporado al régimen obligatorio de la LSS 1997 o que no haya elegido una afore. En este caso el trabajador podrá ejercer su derecho de traspaso a otra afore, sin que le sea aplicable el plazo de un año calendario. Las reclamaciones se presentan por:

- Inconformidad con el saldo
- Inconformidad con la Afore asignada.



- **Indebido:** Este caso se presenta cuando promotor falsifica la firma del trabajador en la solicitud de traspaso, o la requisita sin el consentimiento del mismo. La principal causa de reclamación es por:

- a) Inconformidad con la realización del traspaso por falsificación

Traspaso Icefa-Afore

Es el derecho que tienen los trabajadores de solicitar a la afore la transferencia de la totalidad de recursos que integran las subcuentas de retiro y de vivienda de su cuenta(s) del SAR '92 que se encuentren operadas por una o más icefa (Institución de crédito o entidad financiera autorizada que operen y administren cuentas SAR '92).

- **Solicitado por el usuario:** Este subservicio ocurre cuando un trabajador se registra en una afore y solicita el traspaso de los recursos que se acumularon en la cuenta que administraba la icefa. Las principales causas de reclamación son por:

- a) Inconformidad con el saldo que reporta la Afore
- b) Inconformidad porque la Afore receptora no corresponde a la del trabajador.
- c) Retraso en la realización del traspaso.

- **Automático, por asignación de afore:** Este subservicio podrá ocurrir cuando la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro transfiera a una administradora los recursos de la cuenta individual. Las reclamaciones ocurren por:

- a) Inconformidad con el saldo que reporta la Icefa
- b) Inconformidad porque la Afore receptora no corresponde a la del trabajador.
- c) Retraso en la realización del traspaso.

Unidad Especializada

Persona o entidad que por ley debe establecer cada institución financiera, con el objeto de atender consultas, quejas e inconformidades de los usuarios.

Unificación de Cuentas

Este servicio se presenta, cuando un trabajador registrado en una afore tiene más de una cuenta individual, y por lo que la afore podrá realizar la unificación sin previa autorización del trabajador. Las reclamaciones se presentan por:

- a) Inconformidad con el resultado de la unificación
- b) Retraso en la realización de la unificación de cuentas número de seguridad social

Uniones de Crédito

Son sociedades anónimas con capital variable, autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para servir a sus socios como medio de obtención y canalización de recursos financieros, satisfacer necesidades productivas de insumos de sus agremiados y hacer más eficientes sus procesos organizativos y administrativos.

Usuario

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

Vida

Es un ramo del sector seguros, en el que los contratos de seguros tienen como base los riesgos que puedan afectar la persona del asegurado en su existencia. Se considerarán comprendidos dentro de éstas operaciones los beneficios adicionales que, basados en la salud o en accidentes personales, se incluyan en pólizas regulares de seguros de vida.

También se considerarán comprendidas dentro de estas operaciones, los contratos de seguros que tengan como base planes de pensiones o de supervivencia relacionados con la edad, jubilación o retiro de personas, ya sea bajo esquemas privados o derivados de las leyes de seguridad social.

Tratándose de los seguros relacionados con contratos de seguros que tengan como base planes de pensiones o de supervivencia derivados de las leyes de seguridad social, las autorizaciones se otorgarán solo a instituciones de seguros que las practiquen en forma exclusiva, sin que las mismas se les pueda autorizar cualquier otra operación. Las principales causas de reclamación son por:

- a) Inconformidad con el monto de la indemnización. El asegurado o sus beneficiarios no están de acuerdo con el monto pagado o calculado por la institución con motivo de la indemnización con respecto a lo señalado en la carátula de la póliza.
- b) Rechazo de la institución a la solicitud de cancelación de la póliza. Es cuando la institución se niega a dar por terminado el contrato, pese a que el contratante o asegurado ya solicitó por escrito su deseo de cancelar la póliza.
- c) Retraso en la pago de la indemnización. El asegurado se inconforma, ya que después de haber transcurrido el plazo máximo indicado por la institución para efectuar el pago, éste no ha recibido la indemnización correspondiente. ●●



Relación de Instituciones Financieras Autorizadas

Sector	Instituciones Financieras Autorizadas ¹	Unidades Especializadas con Titular ²
Instituciones de Crédito	79	76
Banca Múltiple	44	41
Banca de Desarrollo	6	6
Financiera Rural	1	1
Sofoles	28	28
Bursatil	760	74
Casas de Bolsa	35	34
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	45	31
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	9	9
Sociedades de Inversión	523	...
Sociedades Cotroladoras	29	...
Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro	112	...
Operadores	7	...
Orgs. y Act. Aux. del Crédito	186	179
Almacenes Generales de Depósito	20	20
Arrendadoras Financieras	6	6
Casas de Cambio	16	16
Factoraje Financiero	3	3
Sociedades de Ahorro y Préstamo	7	...
Uniones de Crédito	134	134
Entidades de Ahorro y Crédito Popular	72	50
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.	18	17
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.	859	608
Fonacot	1	...
Seguros	99	91
Fianzas	14	14
Administradoras de Fondos para el Retiro	20	19
Sociedades de Información Crediticia	3	3
Total	2,111	1,131

Fuente: ¹ Sistema del Registro de Prestadores de Servicios Financieros (Sipres), diciembre 2008

² Dirección de Orientación, Supervisión y Unidades Especializadas, diciembre 2008



Anuario Estadístico 2008
se terminó de imprimir en Julio de 2009
en los talleres de
Reproducciones Fotomecánicas, S.A. de C.V
Democracias No. 116, col. San Miguel Amantía
Del. Azcapotzalco C.P. 02700 México D.F.
La edición consta de 4000 ejemplares