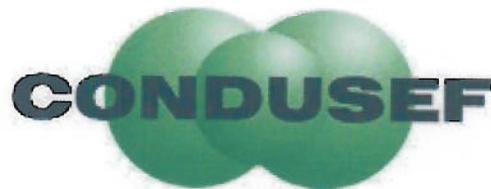


**COMISION NACIONAL PARA LA
PROTECCION Y DEFENSA DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
FEDERAL 2006 - 2012**

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA 1



**Clave
presupuestaria:** 6G3A

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

Sector: HACIENDA

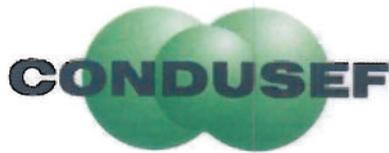


TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
Presentación	4
Marco jurídico de actuación	38
Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 01 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011	58
Aspectos financieros y presupuestarios	87
Recursos humanos	100
Recursos materiales	113
Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012	128
Programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción 2008-2012	140
Ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental	147
Observaciones de auditorías realizadas por instancias fiscalizadoras	169



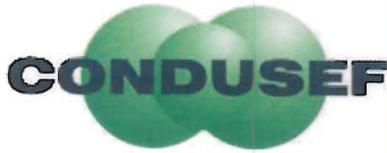
Procesos de desincorporación	171
Bases o convenios de desempeño	172
Otros asuntos relevantes	174
Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención	200



Presentación

Marco legal:

- 1.- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 14 de septiembre del 2005.
- 2.- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión, para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados, publicados en el Diario Oficial de la Federación, el 13 de octubre del 2005.
- 3.- Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y Memorias Documentales, publicados el 10 de octubre del 2011.
- 4.- Acuerdo para la Rendición de cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 19 de diciembre del 2011
- 5.- Lineamientos para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012, publicados en el Diario Oficial de la Federación, el 18 de enero del 2012.



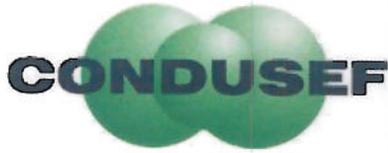
Descripción de los servicios y funciones:

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, otorga la facultad a CONDUSEF de definir su estrategia funcionamiento en dos vertientes fundamentales: por un lado la preventiva encaminada a fomentar y promover la cultura financiera al público en general y, por otro lado, la correctiva relacionada con la asesoría y atención jurídica que se proporcionan a los usuarios para resolver sus dudas relacionadas con los productos y servicios financieros, así como resolver las controversias entre usuarios e instituciones financieras, siempre buscando que la relación cliente-institución se enmarque desde su inicio en términos de buen entendimiento y respeto mutuo, dando la razón a quien la tenga.

Promoción de la cultura financiera.

La CONDUSEF brinda información a los usuarios respecto de las características, beneficios y costos, entre otros, de los productos y servicios que ofrecen las diversas Instituciones financieras, logrado avances en el conocimiento de los derechos y obligaciones que tienen los usuarios al contratar un producto o servicio financiero.

Para realizar la función correctiva, CONDUSEF instrumentó un Proceso de Atención a Usuarios homogéneo, que permita desahogar en diversas etapas de carácter jurídico los asuntos que se presenten; es decir, que en cualquier parte del país, las áreas de atención a Usuarios deben proporcionar el mismo servicio, bajo el mismo marco normativo homogéneo.



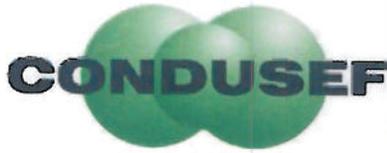
Dentro de las acciones correctivas se encuentran:

- Conciliación;
- Arbitraje;
- Dictamen; y
- Defensa Legal Gratuita.

Los procedimientos a seguir para la realización de estas acciones se encuentran establecidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, como se detallara a continuación.

Procedimiento Conciliatorio

Su fundamento legal se encuentra en los artículos 60 al 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en los cuales se señala el procedimiento que debe de seguir la CONDUSEF desde el momento en que el usuario presenta una reclamación en contra de una institución financiera, hasta el cierre de la conciliación.

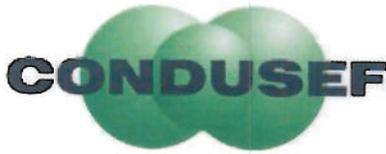


Procedimiento de Juicio arbitral

Es un procedimiento alternativo al jurisdiccional, mediante el cual se resuelven las controversias que se susciten entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras, en el que ambas partes de común acuerdo otorgan su consentimiento para someterse al procedimiento arbitral ante esta Comisión Nacional o alguno, o algunos de los árbitros que ésta les proponga, en el que la Comisión Nacional después de analizar y valorar la totalidad de los argumentos y demás elementos de convicción vertidos por las partes, resolverá la controversia otorgándole la razón a quien la tenga.

Los tipos de Juicio Arbitral a los que las partes pueden someterse de conformidad con el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, son:

- **Amigable Composición:** Es aquél procedimiento en el que las partes fijan de común acuerdo, la controversia a dirimir y los lineamientos que regularán el procedimiento, es decir, las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje, en el que la Comisión Nacional resolverá la controversia en conciencia a verdad sabida y buena fe guardada.



- **Estricto Derecho:** En términos del artículo 74 de la Ley de la materia, es aquél procedimiento que se seguirá con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, en el que las partes se podrán adherir total o parcialmente a las reglas establecidas en el artículo 75 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Procedimiento de Dictamen

Los casos en los que puede solicitarse el Dictamen ante al CONDUSEF, es una vez que la Institución Financiera rechace el arbitraje propuesto por esta Comisión Nacional en el procedimiento conciliatorio y que se dejen a salvo los derechos de las partes.

No obstante lo anterior, si el Usuario lo solicita de manera espontánea y sin mediar ofrecimiento de la CONDUSEF, la solicitud se debe procesar conforme a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (Artículo 68 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Como respuesta a la solicitud del Usuario, esta Comisión Nacional, dentro del término de 60 días, entregará al Usuario, ya sea un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, cuando la obligación incumplida sea *válida, cierta, exigible y líquida*, o un oficio en donde se razone la imposibilidad de emitir un dictamen, porque no se cumple alguno de los requisitos.

La Comisión se podrá allegar de los elementos que considere necesarios para la emisión del dictamen.

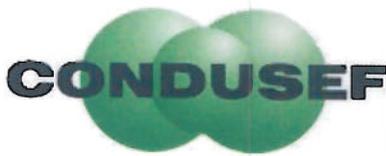


La cuantía deberá ser inferior a tres millones de unidades de inversión, salvo en materia de seguros cuya cuantía deberá ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

Procedimiento de Defensa Legal Gratuita

La defensoría legal gratuita es un procedimiento que encontramos previsto en el artículo 85 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, mediante el cual el usuario que ha dejado a salvo sus derechos puede solicitar a la CONDUSEF su apoyo mediante el cuerpo de Defensores que tiene, con el objeto que ante las autoridades jurisdiccionales haga valer su derecho, es la asistencia jurídica que de manera gratuita que se proporciona a los usuarios que no cuenten con recursos para contratar un abogado especialista en la materia y, además se adviertan elementos jurídicos que hagan viables sus pretensiones.

La Defensoría Legal Gratuita se sujeta a las “Bases y criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la defensoría legal gratuita”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de noviembre de 2001. Las citadas reglas tienen por objeto establecer la forma en que se brindara el servicio.



Registro Público de Usuarios

Tiene su fundamento legal en el artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, éste busca crear un registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, obligando a las instituciones financieras a consultar dicho registro para evitar llamar a los usuarios, ya que de hacerlo se harían acreedores a una sanción.

El registro de los usuarios para consulta de las instituciones tendrá un costo que deberán de cubrir ante CONDUSEF, por el contrario para el usuario que quiera inscribirse en éste registro no habrá costo alguno, debiendo refrendar su solicitud cada dos años, de conformidad con los "Lineamientos por los que se Determina la Operación y Funcionamiento del Registro Público de Usuarios -Personas Físicas- que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos".

Registro de Contratos de Adhesión

La obligación de realizar dicho registro y que las instituciones financieras registren sus modelos de contratos de adhesión de los productos y servicios que brindan, se establece en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en su artículo 11.

La finalidad es proporcionar al Usuario de estas instituciones los elementos que le permitan conocer el clausulado del contrato a celebrar, previo a la firma del mismo o en el caso de que ya se haya celebrado y no cuente con éste, consultarlo en caso de alguna duda o inconformidad.



Registro de Tarifas de Seguros Básicos

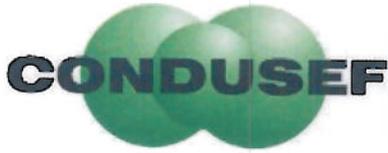
Este registro surge derivado de la obligación de las instituciones de seguros de informar mensualmente a la CONDUSEF la prima de tarifa total que cobren respecto de los siguientes productos:

- I. Fallecimiento, en la operación de vida;
- II. Accidentes personales, en la operación de accidentes y enfermedades;
- III. Gastos médicos, en la operación de accidentes y enfermedades;
- IV. Salud, en la operación de accidentes y enfermedades, y
- V. Responsabilidad civil, en el ramo de automóviles.

Lo anterior, con el objeto de efectuar la comparación de las primas de tarifa de estos productos y difundirlas entre el público, según lo establece el artículo 39 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Registro de Prestadores de Servicios Financieros

El fundamento legal de este registro también lo encontramos en los artículos 8, 46 al 50 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la información que contiene el registro la encontramos fundamentada en la regla Tercera de las "Reglas del Registro de Prestadores de Servicios Financieros", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2011, misma que a la letra dice:



“TERCERA.- El SIPRES contiene información proporcionada por las Instituciones Financieras relativa a: Estatus, aumento o disminución de capital social; información corporativa a la que se refiere la fracción III, tercer párrafo, de la DECIMA QUINTA de las presentes Reglas, así como aquella otra solicitada por las Autoridades. Dicha información está disponible a toda hora en la página electrónica de la Comisión Nacional.”

Dentro de las instituciones financieras que se encuentra en el registro están los bancos, aseguradoras, casas de cambio, casas de bolsa, arrendadoras financieras, almacenes generales de depósito, administradoras de fondo para el retiro, empresas de factoraje financiero, afianzadoras, sociedades de inversión, sociedades controladoras, sociedades de ahorro y préstamo, sociedades de información crediticia, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades operadoras de sociedades de inversión, operadores, sociedades de información especializadas en fondos para el retiro y uniones de crédito.



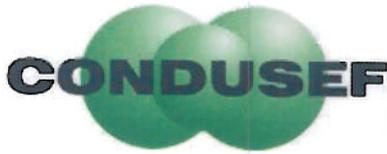
Registro de Comisiones

La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en su artículo 6 establece que las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas no reguladas, deberán registrar ante la CONDUSEF las Comisiones que cobran por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, así como sus respectivas modificaciones, adicionalmente este precepto legal da la posibilidad de que el Banco de México comparta con la CONDUSEF la información de las comisiones que registren las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, en términos de los “Lineamientos de coordinación entre autoridades financieras en materia de requerimientos de información a los intermediarios integrantes del sistema financiero mexicano”.

Atribuciones legales para realizar visitas de verificación a las SOFOM, E.N.R.

Aunado a todo lo señalado anteriormente la CONDUSEF tiene las siguientes facultades de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su artículo 11 conforme a lo siguiente:

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:



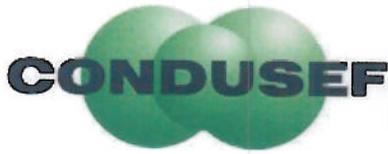
Fracción XXVIII.- Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento.

Fracción XXXIII.- Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero.

Fracción XLI.- Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal.

En ese tenor, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito señala:

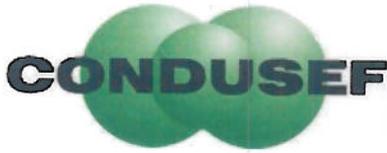
Artículo 87-B.- El otorgamiento de crédito, así como la celebración de arrendamiento financiero o factoraje financiero (...) Las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas estarán sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (...) Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas no estarán sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (...)



Artículo 87-N.- En adición a lo dispuesto por los artículos 87-K, 87-L y 87-M de esta Ley, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá a su cargo la vigilancia y supervisión del cumplimiento, por parte de las sociedades financieras de objeto múltiple, a lo dispuesto por los artículos 87-I, 87-M y 87-Ñ de esta Ley, bajo los criterios que dicha Comisión determine para ejercer dichas facultades.

La citada Comisión podrá ejercer dichas facultades en los lugares en los que operen las sociedades financieras de objeto múltiple de que se trate, en los términos del procedimiento previsto por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Asimismo, la propia Comisión podrá ejercer tales facultades a través de visitas, requerimientos de información o documentación. Para efectos de lo dispuesto en este artículo, las sociedades financieras de objeto múltiple, así como sus representantes o sus empleados, están obligados a permitir al personal acreditado de la Comisión el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

Así como, la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;



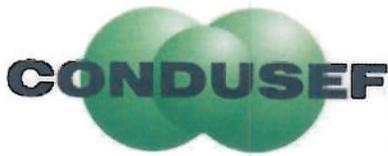
Artículo 2 Bis. La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios del Servicios Financieros y el Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

Y por último el Título Séptimo de la Supervisión, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

ARTÍCULO 92 Bis.- La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.



La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

ARTÍCULO 92 Bis 1.- Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

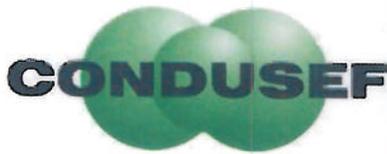
En virtud de lo anterior, la CONDUSEF solicitó interpretación a la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual emitió el siguiente criterio:

"(...) se sirva interpretar, para efectos administrativos, los artículos 92 Bis y 92 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en relación con el artículo 87-N de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (...)"



Al respecto la Dirección General Adjunta de Ahorro y Regulación Financiera, dependiente de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro, entre otras consideraciones, emitió las siguientes:

- A. "(...) La protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario relacionados con las operaciones de crédito, arrendamiento financiero y factoraje financiero que presten las SOFOM, estará a cargo de la CONDUSEF; en cuyo caso, dicho órgano descentralizado tendrá a su cargo la vigilancia y supervisión del cumplimiento de las obligaciones que se señalan en los artículos 87-I, 87-M y 87-Ñ de la LGOAAC relacionadas con las operaciones que llevan a cabo las SOFOM, bajo los criterios que la CONDUSEF determine para ejercer dichas facultades.
- B. La CONDUSEF podrá ejercer las facultades precisadas en el inciso anterior en los lugares en que operen las SOFOM, en los términos del procedimiento previsto por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, lo cual llevará a cabo a través de visitas, requerimientos de información o documentación, y
- C. Las SOFOM, así como sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la CONDUSEF el acceso del lugar o lugares objeto de la verificación (...)"



El objeto de las visitas de verificación es el cumplimiento de las obligaciones que se señalan en los Artículos 87-I, 87-M y 87-Ñ de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito relacionadas con las operaciones que llevan a cabo las SOFOM, E.N.R., para la Protección y Defensa de los Derechos e intereses del público usuario relacionados con las operaciones de crédito, arrendamiento financiero y factoraje que prestan las SOFOM, E.N.R.

Objetivos institucionales y su vinculación con el plan de desarrollo 2007-2012:

Tal como se encuentran establecidos en los artículos 4° y 5° de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estos son:

MISIÓN

“Desarrollar y proporcionar servicios que orienten, asesoren, protejan y apoyen la defensa de los intereses y derechos de los Usuarios de Servicios Financieros en las operaciones que celebren con Instituciones Financieras, tratando de que se lleven a cabo con equidad. Además, suministrar servicios de información y difusión que fomenten una cultura financiera para propiciar un sano desarrollo del Sistema Financiero”.



VISIÓN

“Se promoverá una cultura financiera entre los usuarios del sector.

El organismo, dispondrá de elementos técnico-financieros y jurídicos de calidad para celebrar operaciones equitativas y confiables de las instituciones financieras, propiciando mayor fortalecimiento y el más sano desarrollo del sistema financiero mexicano con la reducción al mínimo de quejas, reclamaciones, conciliaciones y arbitrajes”.

OBJETIVOS Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

CONDUSEF ideó al inicio de la administración su Programa Estratégico a Mediano Plazo 2008 – 2012 el cual se avoca a la consecución de los objetivos y metas, a través de acciones en materia de consultas y orientación, quejas, reclamaciones, asesoría, protección y defensa, conciliación y arbitraje, promoción de la Educación Financiera así como en el mejoramiento de la calidad de los servicios financieros y propiciando un mayor grado de confianza y equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras.

Cabe señalar que el Programa Estratégico se vincula con la perspectiva del futuro, de acuerdo con lo establecido en el proyecto Visión México 2030; con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y con el Programa Sectorial “Programa Nacional de Financiamiento de Desarrollo” (PRONAFIDE).



A continuación se describen los objetivos institucionales con su estrategia y sus distintas líneas de acción:

ASESORÍA TÉCNICA

Objetivo Institucional 1

Brindar orientación sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como proveer mediante la orientación de los elementos necesarios que sirvan al Usuario para hacer valer ante las Instituciones Financieras los derechos que le asisten derivados de la contratación. La misma debe proporcionarse con un alto grado de eficiencia y elevados estándares de calidad acorde a los compromisos establecidos con la Secretaría de la Función Pública.

Estrategias

- Fortalecer el contacto con las Instituciones Financieras para agilizar las solicitudes de asistencia de los Usuarios.
- Analizar la problemática que presenta el Usuario, a efecto de determinar oportunamente su atención y resolución en esta primera instancia, o en su caso, como un proceso previo a su derivación a otro servicio.
- Capacitación del personal necesario para llevar a cabo una asesoría técnica con un grado mayor de eficiencia y calidad.



Líneas de acción

- Afianzar aún más las relaciones establecidas con las Instituciones Financieras, a efecto de agilizar la resolución de la problemática presentada por el Usuario.
- Acelerar el procedimiento para llevar a cabo la asesoría técnica dentro de un contexto de mayor eficiencia y calidad.
- Contar con el personal necesario para proporcionar una adecuada cobertura a la demanda del servicio de asesoría técnica, fortaleciendo al área con personal especializado.

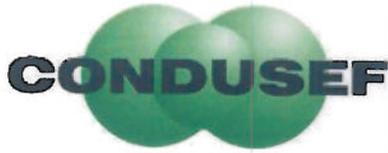
ATENCIÓN CIUDADANA

Objetivo Institucional 2

Eficientar el tratamiento a los problemas que presenten los Usuarios de Servicios Financieros mediante el esquema de Atención Ciudadana.

Estrategias

- Análisis del motivo que origina la reclamación del Usuario.
- Diseño de políticas y procedimientos acordes con la simplificación administrativa.
- Aplicación de tecnologías de la informática.



- Seguimiento y generación sistemática de informes para conocer la situación de cada asunto.

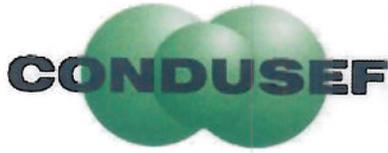
Líneas de Acción

- Capacitación continúa y conocimiento del funcionamiento de la organización interna de esta Comisión, así como de los diferentes servicios que ofrece.
- Difusión del manual entre las áreas involucradas con esta actividad.
- Mejora continua de los programas computarizados y de los mecanismos de comunicación con las áreas internas.
- Elaboración de informes periódicos, comunicación institucional con los Usuarios y áreas internas de la CONDUSEF y la Coordinación de Atención Ciudadana de la Presidencia de la República.

CONCILIACIÓN

Objetivo Institucional 3

Constituirse como una instancia especializada y efectiva, a través de la cual los Usuarios y las Instituciones Financieras logren de común acuerdo resolver sus controversias, mediante la instrumentación del procedimiento conciliatorio coadyuvando con ello en la protección y defensa de los intereses de los Usuarios de Servicios Financieros. Todo esto procurando equidad.

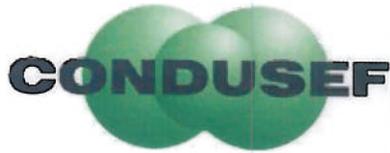


Estrategias

- Mayor acercamiento con las Instituciones Financieras, a fin de transmitirles la filosofía de la CONDUSEF, así como la conveniencia de la conciliación.
- Estandarizar y automatizar la totalidad de los servicios para que sea más expedito y ágil el procedimiento conciliatorio.
- Capacitación del personal para contar con mayores elementos que permitan llevar a cabo conciliaciones exitosas.

Líneas de Acción

- Contar con el personal calificado.
- Se requiere de las Instituciones Financieras los elementos que se consideren pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.
- Si las partes no llegan a un acuerdo, se hará constar en un acta y se les invitará a que, de común acuerdo, se sometan al arbitraje.
- Si las partes no se someten al arbitraje, se dejan a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.



ARBITRAJE

Objetivo Institucional 4

Proporcionar un mecanismo alternativo a los procedimientos jurisdiccionales, para resolver las controversias que se susciten entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras, substanciado por especialistas en la materia, de conformidad con el compromiso arbitral correspondiente.

Estrategias

- Flexibilidad, rapidez y que sea de común acuerdo entre las partes.
- Procedimiento substanciado por especialistas en la materia, lo que permite a las partes confiar plenamente en la resolución que tome el árbitro.
- Aplicación supletoria de así haberse pactado por las partes, de la normatividad adjetiva y sustantiva aplicable en la materia.
- Resolución por medio de un laudo que solo admite: la aclaración del laudo o el juicio de amparo como medio de defensa.



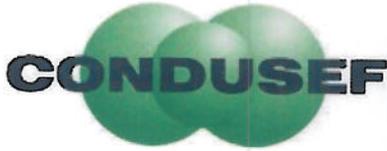
Líneas de Acción

- Rápido, gratuito y flexible.
- Las partes tienen la posibilidad de establecer las reglas a las que habrán de someterse.
- En el caso de arbitraje en amigable composición se puede prescindir del período probatorio y el de alegatos, reduciendo considerablemente el tiempo de obtención de la resolución que pone fin a la controversia.
- Aplicación supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles y el Código de Comercio.

DICTAMINACIÓN TÉCNICA

Objetivo Institucional 5

Procedimiento mediante el cual, la Comisión Nacional, emite un dictamen técnico que contiene la opinión técnico-jurídica, sobre la procedencia de la reclamación presentada por el Usuario ante la Comisión, y que se forma del análisis de todos los elementos que obran en el expediente de conciliación y de los que se pueda allegar esta Comisión, con posterioridad a la conclusión del procedimiento conciliatorio.



Estrategia

- Proporcionar a los Usuarios de Servicios Financieros, una herramienta jurídica para que puedan hacer valer sus derechos ante la autoridad competente.

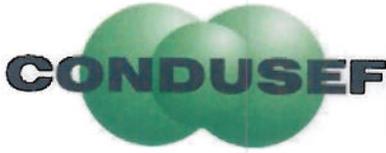
Líneas de Acción

- Iniciar con la solicitud por escrito del Usuario, ya sea en un escrito libre o en la audiencia de conciliación.
- Correr traslado a la Institución Financiera para que manifieste lo que a su derecho convenga.
- Contar con 90 días para emitir el dictamen técnico

DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA

Objetivo Institucional 6

Mecanismo empleado para determinar si la Comisión Nacional prestará o no el servicio de Defensoría Legal Gratuita, otorgando, en su caso, orientación jurídica especializada con lo cual se dota a los Usuarios de elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones y controversias que tengan con las instituciones financieras.



Estrategias

- Fortalecer el nivel de especialización y calidad de los servidores públicos que prestan el servicio de orientación jurídica así como la Defensoría Legal Gratuita.
- Actualización jurídica sustantiva y adjetiva de los servidores públicos que presten directamente el servicio de defensa legal.
- Aplicación de las nuevas Bases y Criterios a los que se sujetará la Defensa Legal Gratuita.
- Fortalecer la desconcentración de las funciones de Defensa Legal dando a conocer a las Delegaciones de la Comisión los criterios que deberán tomar en cuenta para proporcionar tal servicio.

Líneas de acción

- Diseñar e implementar el programa de capacitación de los servidores públicos orientado a la actualización jurídico financiera (legislación, jurisprudencia y doctrina) y de técnicas de calidad.
- Celebración de Clínicas de Derecho Financiero impartidas por servidores públicos de la Comisión, en donde se intercambiarán criterios en materia jurídica, y se definirán los que han de prevalecer en casos similares.
- Aplicación del Sistema de Información Operativa.
- Celebración de reuniones de trabajo con las Delegaciones de la Comisión, que tendrán por objeto afinar criterios para la prestación del servicio de Orientación Jurídica.



- El servicio de defensoría será gratuito, corriendo a cargo del usuario los gastos y costos que se originen en el juicio.

EDUCACIÓN FINANCIERA

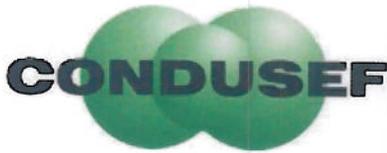
DIFUSIÓN DE LA CULTURA FINANCIERA

Objetivo Institucional 7

Ofrecer a los Usuarios de servicios financieros a través de los medios con los que la CONDUSEF cuenta, información sobre los productos y servicios que se ofrecen en el mercado con la finalidad de prevenirlos sobre su uso, alcances, riesgos y beneficios.

Estrategias

- Diseñar programas de difusión a través de los cuales se dé a conocer lo que el mercado financiero ofrece, dando prioridad a aquellos temas que, según lo detectado por la CONDUSEF, requieran tratarse a la brevedad.
- Brindar temas de interés general con la profundidad necesaria a fin de satisfacer la demanda de información que el público de nuestro país tiene.
- Implementar mecanismos que permitan acercar la cultura financiera a cualquier persona que requiera conocer este tipo de información.
- Extender y afianzar el contacto establecido con Sindicatos, Organizaciones Empresariales y Educativas.



Líneas de acción

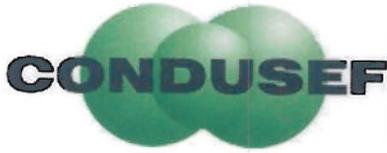
- Elaborar publicaciones sobre temas financieros de interés general que incrementen en el Usuario su acervo respecto de este tipo de información y cuidando que el lenguaje empleado sea accesible a todo público.
- Buscar canales de distribución de las publicaciones elaboradas por la CONDUSEF, con el fin de lograr que un mayor porcentaje de la población tenga acceso a información financiera.
- Proyectar el aspecto educativo en materia financiera a través de áreas específicas que a ello se dediquen.
- Revisión de artículos especializados en la materia, participación en programas de radio, televisión e Internet, de igual manera participación en seminarios dirigidos al usuario de servicios financieros.

APOYO A LA DESCONCENTRACIÓN INSTITUCIONAL

OPERACIÓN DELEGACIONAL

Objetivo Institucional 8

Consolidar el funcionamiento y operación de la red delegacional, para lograr una atención de calidad al mayor número de Usuarios de las diversas regiones del país.

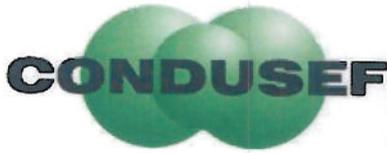


Estrategias

- Fortalecer los mecanismos para resolver con prontitud y eficacia las solicitudes de los Usuarios.
- Ampliar el ámbito geográfico de atención personal de los servicios que brinda la CONDUSEF.
- Aprovechar los convenios y acciones de colaboración para difundir la cultura financiera.
- Ampliar la difusión sobre productos y servicios que proporcionan las Instituciones Financieras y sobre su comportamiento.
- Inducir la participación social en la solución de la problemática financiera.

Líneas de acción

- Privilegiar la oferta de asesoría técnica y jurídica, como etapa previa al desarrollo del procedimiento conciliatorio.
- Brindar orientación a los Usuarios acerca de la integración de sus solicitudes.
- Implantar un sistema automatizado de información eficiente para la atención a los Usuarios.
- Llevar a cabo un programa itinerante de atención a Usuarios.
- Promover la instalación de módulos de asesoría técnica.
- Promover entre las Instituciones Financieras y los Usuarios el servicio de arbitraje.
- Impulsar y fortalecer el servicio regional de Orientación Jurídica y Defensoría Legal.



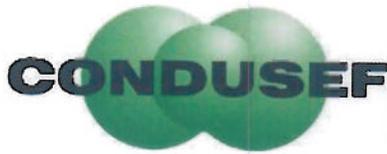
- Instalar módulos de asesoría técnica en oficinas gubernamentales y de organismos privados.
- Distribuir revistas, trípticos, folletos y carteles.
- Fomentar la realización de foros, reuniones, seminarios y acciones similares donde se proporcione Educación Financiera.

Objetivo Institucional 9

Brindar una eficiente atención a los usuarios, mediante la eficaz coordinación entre Oficinas Centrales y Delegaciones.

Estrategias

- Estrechar los vínculos normativos y operativos entre las áreas de las Oficinas Centrales y las Delegaciones.
- Favorecer el desarrollo de proyectos de capacitación y actualización en las Delegaciones.
- Fortalecer los lazos de coadyuvancia de las Delegaciones y las Oficinas Centrales.
- Enriquecer la metodología de evaluación cuantitativa de las delegaciones, para coadyuvar con las áreas de dirección central con indicadores que reflejen la actividad de las Delegaciones y con los análisis técnicos de los mismos que permitan dar seguimiento al cumplimiento de las metas aprobadas.
- Estrechar la comunicación con organismos e instituciones regionales para la celebración de Convenios.



Líneas de acción

- Propiciar la elaboración y aplicación de los lineamientos y criterios generales que orienten el quehacer de las Delegaciones.
- Evaluar con regularidad la gestión de las Delegaciones.
- Mayor capacitación del personal para contar con altos estándares de servicio.
- Emplear los medios electrónicos en las acciones de capacitación.

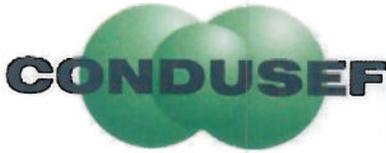
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Objetivo Institucional 10

Contar con un proceso Institucional de Planeación que brinde un marco conveniente para definir con precisión, congruencia y claridad los objetivos, así como los instrumentos necesarios para diseñar y constituir las estrategias, las acciones, los proyectos, los recursos presupuestales óptimos así como los medios de seguimiento y evaluación para lograrlos.

Estrategias

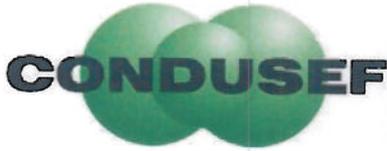
- Fortalecer el esquema de planeación con la participación comprometida de los niveles directivos superiores para implantar, operar y fructificar las estrategias, líneas de acción y proyectos que se definan y establezcan.



- Consolidar el proceso de presupuestación basado en los lineamientos de la reforma al sistema presupuestario.
- Identificar las actividades sustantivas, profundizando en éstas para obtener los procesos y proyectos que desarrollará el Organismo en función a lo que su marco normativo le encomienda, estableciendo su priorización para determinar la asignación de recursos.

Líneas de acción

- Consolidar el mecanismo de coordinación que ejercen las decisiones del Comité de Planeación y Desarrollo de Procesos para que se articulen adecuadamente las tareas de planeación, programación y presupuestación y, de evaluación del desempeño.
- Ampliar el esquema de medición y evaluación del desempeño a través de indicadores y metas.
- Elaborar el proyecto del presupuesto para el año corriente tomando en consideración la estructura de plazas presupuestales autorizadas por la Unidad de Servicio Civil de la SHCP.
- Generar reuniones con las unidades sustantivas con el objeto de establecer de manera conjunta los procesos y proyectos de innovación que desarrollará la Comisión Nacional para el ejercicio presupuestal venidero.
- Aplicar los criterios de austeridad y disciplina presupuestal para la asignación de los recursos presupuestales.
- Establecer los mecanismos necesarios para el adecuado control del ejercicio del gasto, tomando en cuenta la normatividad y lineamientos que existen en la materia.

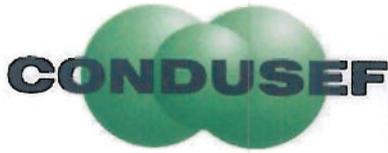


VINCULACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007-2012

La CONDUSEF encuentra su razón de ser vinculada de manera directa la perspectiva del futuro, de acuerdo con lo establecido en el proyecto Visión México 2030 y con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, especialmente con el Eje rector no. 2: Economía Competitiva y Generadora de Empleos, el cual comprende un "Sistema Financiero Eficiente" que tiene como rector el "Objetivo No 2: Democratizar el sistema financiero sin poner en riesgo la solvencia del sistema en su conjunto, fortaleciendo el papel del sector como detonador del crecimiento, la equidad y el desarrollo de la economía nacional, y para lograr este objetivo se desarrollarán cuatro estrategias generales.

1.- Reducir los costos de transacción que encarecen e inhiben el desarrollo de los mercados financieros. (Contribuir a proteger los ahorros de los mexicanos y que un número mayor de personas sean sujetos de crédito).

2.- Enfatizar la información y la transparencia para que los usuarios de la banca puedan tomar decisiones con toda la información necesaria, así como la Promoción de la Educación Financiera. (Con esto se promoverá la competencia, ajuste de las condiciones en los diferentes productos, reducción del costo de envío de remesas).



La educación financiera y la transparencia en la información son componentes clave para promover la competencia. Así, las personas pueden comparar diferentes productos y precios, escogiendo aquellos que mejor reflejen sus necesidades bajo las mejores condiciones. Lo anterior inducirá a los intermediarios financieros a ajustar las condiciones de sus productos para competir por una base más exigente de usuarios.

3.- Solidez del sistema para evitar nuevas crisis financieras. (Se pretende que un número mayor de la población tenga acceso a los servicios financieros).

4.- Potencialización de flujos de crédito (a través de la bursatilización y financiamiento).

VINCULACIÓN CON PROGRAMAS SECTORIALES, REGIONALES Y ESPECIALES

De las prioridades establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, se desprende el Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo 2008-2012 (PRONAFIDE), el cual en su numeral V. Sistema Financiero y a su vez con el Objetivo 2.6. Desarrollar la Cultura Financiera y Protección al Consumidor, otorga a la CONDUSEF una línea directa para efectuar su contribución en la estrategia nacional mediante cuatro de las Cinco Estrategias Transversales de dicho Programa, las cuales se encuentran encaminadas a:



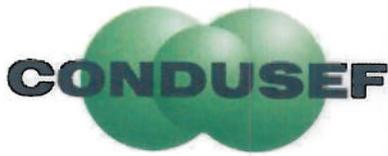
2.1. Implementar una Estrategia Nacional de Cultura Financiera y promover una mayor protección al consumidor.

2.2. Continuar promoviendo la revelación de información de manera más accesible para el público, contribuyendo a una mayor transparencia de los productos y vehículos financieros.

2.4. Incrementar la eficiencia del sistema de pagos, promoviendo un mayor uso de medios electrónicos.

2.5. Fortalecer la regulación financiera y la correcta aplicación de la misma.

Por consiguiente y siguiendo las líneas estratégicas planteadas para el período 2007-2012, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, asume el compromiso de construir un marco regulatorio y de supervisión apoyada en herramientas seguras de consulta, que no discriminen a ningún tipo de intermediario, que promueva el desarrollo del Sistema Financiero, la Educación Financiera y que proteja cabalmente los derechos de los Usuarios.



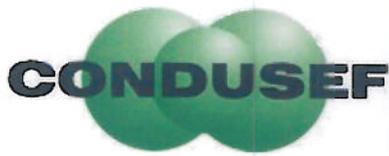
Marco jurídico de actuación

Ordenamientos de tipo Legislativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Leyes

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Uniones de Crédito.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley Sobre el Contrato de Seguro.
- Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley del Servicio de Inspección Fiscal.
- Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, o Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.
- Ley Federal de Derechos.
- Ley de Planeación.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

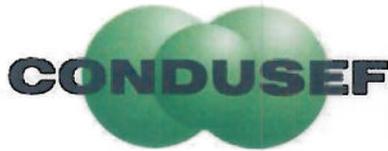
- Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley del Servicio Postal Mexicano.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
- Ley del Banco de México.
- Ley de Inversión Extranjera
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Telecomunicaciones.
- Ley del Servicio de Administración Tributaria.
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ley de Protección al Ahorro Bancario.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Concursos Mercantiles.
- Ley de Fiscalización Superior de la Federación.
- Ley de Sociedades de Inversión.
- Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas.
- Ley de Sistemas de Pagos.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
- Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Ley del Mercado de Valores.
- Ley Federal de Presupuestos y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal.
- Ley de la Propiedad Industrial.
- Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal.
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación y de los Tribunales Superiores de Justicia del Distrito Federal y de los Estados.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- Ley del Seguro Social.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Población.
- Ley General de Protección Civil.



- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales.

Códigos

- Código de Comercio.
- Código Civil Federal.
- Código Penal Federal.
- Código Penal para el Distrito Federal.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Financiero del Distrito Federal y de cada Entidad Federativa.

Reglamentos

- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

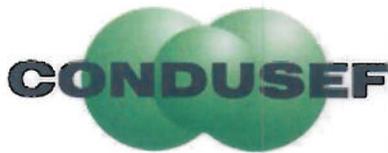


COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
- Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Reglamento del Seguro de Grupo.
- Reglamento de Inspección y Vigilancia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

- Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Transparencia y Acceso a la Información.
- Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Reglamento del Artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para el Cobro de Fianzas Otorgadas a Favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios, Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros.



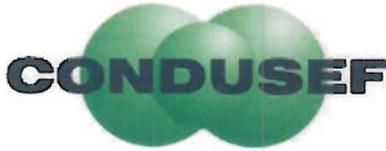
COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- Reglamento del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.
- Reglamento del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
- Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Reglamento Interior de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.
- Reglamento Interior del Banco de México.
- Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.
- Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
- Reglamento para el ejercicio del derecho de opción que tienen los trabajadores de conformidad con los artículos quinto y séptimo transitorios del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Reglas

- Reglas de carácter general para normar en lo conducente lo dispuesto por los artículos 10 fracción VII, 31, 71 y 104 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- 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.



Estatuto

- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se establece la semana laboral de cinco días de duración para los Trabajadores de las Secretarías y Departamentos de Estado, Dependencias del Ejecutivo Federal y demás organismos Públicos e Institucionales que se rigen por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
- Acuerdo por el que se fijan criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades en lo referente a familiares de los servidores públicos.
- Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.
- Acuerdo que reforma y adiciona al diverso por el que se dan a conocer las reglas en materia de compras del sector público para la participación de las empresas micro, pequeñas y medianas para las reservas el Tratado de Libre Comercio de América del Norte y para la determinación del grado de integración nacional.
- Acuerdo que establece la integración y funcionamiento de los Comités de Enajenación de Bienes Muebles e Inmuebles de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Acuerdo por el que se establecen las reglas para la determinación y acreditación del grado de contenido nacional, tratándose de procedimientos de contratación de carácter nacional.



- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de propuestas dentro de las licitaciones públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de inconformidades por la misma vía.
- Acuerdo que establece los lineamientos para la contratación de los servicios de telefonía de larga distancia por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Acuerdo que establece las disposiciones de productividad, ahorro, transparencia y desregulación presupuestaria en la administración Pública Federal para el ejercicio fiscal.
- Acuerdo por el que se establece el Manual de Requerimientos de Información a dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y a la Procuraduría General de la República.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de las normas y procedimientos generales para la afectación, baja y destino final de bienes muebles de las Dependencias de la Administración Pública Federal.
- Acuerdo por el que se señalan los días en los que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cerrará sus puertas y suspenderá operaciones.
- Acuerdo que tiene por objetivo fijar los montos máximos de renta de las Dependencias, la Procuraduría General de la República y las Entidades de la Administración Pública Federal podrán pactar, durante el ejercicio fiscal, en los contratos de arrendamiento que celebren en su carácter de arrendatarias para continuar con la ocupación de inmuebles arrendados, así como establecer los parámetros y condiciones para la contratación de nuevos arrendamientos.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para la orientación, planeación, autorización, coordinación y supervisión de las estrategias, los programas y las campañas de comunicación social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Acuerdo que establece las disposiciones generales para el Programa de Ahorro de Energía en la Administración Pública Federal.
- Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia.
- Acuerdo por el que se emite el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección Público.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación general en Materia de Recursos Financieros.



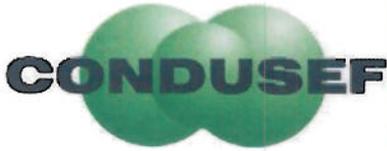
Decretos

- Decreto por el que se establece a favor de los Trabajadores al Servicio de la Administración Pública Federal que estén sujetos al régimen obligatorio de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, un Sistema de Ahorro para el Retiro.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Decreto por el que se establece el Calendario Oficial.
- Decreto por el que se establecen diversas medidas en materia de adquisiciones, uso de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la Administración Pública Federal, publicado en el DOF el día 5 de septiembre de 2007.
- Decreto de austeridad que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
- Decreto por el que se establece el procedimiento y los requisitos para la inscripción en los registros de personas acreditadas operados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal y las bases para la interconexión informática de los mismos.
- Decreto por el que se establecen diversos programas de promoción sectorial.



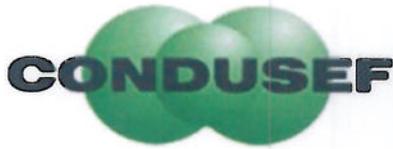
Normas

- Norma que regula las jornadas y horarios de labores en la Administración Pública Federal.
- Normas que regulan los viáticos y pasajes para las comisiones en el desempeño de funciones en la Administración Pública Federal.
- Guía metodológica para llevar a cabo el proceso de formación integral en la Administración Pública Federal.
- Normas de pagas de defunción.
- Norma que regula la incorporación de la Clave Única de Registro de Población en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Norma que regula el Seguro de Separación Individualizado en la Administración Pública Federal.
- Norma que regula la formación integral del personal de la Administración Pública Federal.
- Norma para la capacitación de los servidores públicos, así como su Anexo.



Lineamientos

- Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las Solicitudes de Acceso a la Información Gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las Solicitudes de Acceso a Datos Personales y su Corrección.
- Lineamientos para la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales a cargo de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal en los procedimientos de contratación de seguros de bienes patrimoniales y de personas.
- Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para calcular los montos máximos para el arrendamiento de bienes inmuebles, la superficie máxima a ocupar por servidor público, así como para calcular los ahorros netos que podrán aplicar.
- Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos Específicos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto en la Administración Pública Federal.



- Lineamientos por los que se determina la operación y funcionamiento del Registro Público de Usuarios-personas físicas- que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

Programas

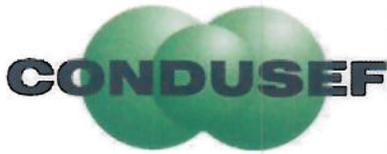
- Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.
- Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012.
- Programa Nacional de Derechos Humanos.

Disposiciones de carácter general

- Disposiciones generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C.
- Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras.

Circulares

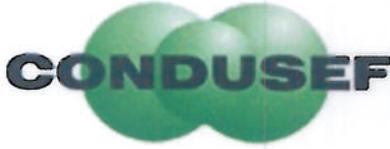
- Oficio circular No. 005, relativo a las características que deberán contener las publicaciones de los fallos de las licitaciones públicas, en materia de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de cualquier naturaleza, así como la obra pública, a la que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.



- Oficio circular No. SP/100-429/95, que suscriben las Secretarías de Contraloría y Desarrollo Administrativo, Hacienda y Crédito Público y de Comercio y Fomento Industrial, para reforzar las medidas preventivas relativas al pago oportuno de las contrataciones que realizan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal en materia de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes Muebles y Prestación de Servicios de cualquier naturaleza.
- Oficio circular No. SP/100/1644/97, dirigido a los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, relativo a la forma y términos en que deben ser enviadas a la Contraloría, la convocatoria y bases de las licitaciones públicas que lleven a cabo.

Manuales

- Manual del Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental.
- Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal.
- Manual de Normas y Procedimientos para el Ejercicio del Gasto de la Administración Pública Federal.
- Manual de Percepciones de la Administración Pública Federal.
- Manual de Sueldos y Prestaciones para los Servidores Públicos de Mando de la Administración Pública Federal.



Ordenamientos Normativos Internos

Acuerdos

- ACUERDO por el que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros delega al Presidente, Vicepresidente Jurídico y Director General de Servicios Legales, de la propia Comisión, la facultad de imponer sanciones administrativas.
- Acuerdo por el que se delegan facultades en el Vicepresidente de Planeación y Administración de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Acuerdo por el que se establecen la forma y términos en que las SOFOM, E.N.R., deberán mantener en sus archivos la autorización a que se refiere el artículo 28 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Acuerdo por el que se delegan facultades de representación legal a diversos servidores públicos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios financieros.
- Acuerdo por el que se establecen las fechas de entrega en que las Unidades Especializadas de las instituciones financieras deberán presentar ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los informes trimestrales.
- Acuerdo por el que se señalan los días del año en los que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cerrará sus puertas y suspenderá operaciones. (año en curso)



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Bases

- Bases y criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la Defensoría Legal Gratuita.

Normas

- Condiciones Generales de Trabajo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Lineamientos

- Lineamientos y Políticas para el Funcionamiento del Comité de Dictámenes Técnicos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Lineamientos de Aplicación Presupuestal para el Pago y Comprobación de los Gastos por Concepto de Congresos, Convenciones y Exposiciones.
- Lineamiento y Políticas para el Funcionamiento del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF.
- Lineamientos a que deberá sujetarse la CONDUSEF en el ejercicio de las facultades de supervisión y vigilancia de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple a que se refiere el artículo 87-N de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Lineamientos por los que se Determina la Operación y Funcionamiento del Registro Público de Usuarios -Personas Físicas- que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos.



- Lineamientos para la atención de consultas contables y financieras a los que deberán sujetarse la CONDUSEF y los usuarios de Servicios Financieros.
- Lineamientos para el desarrollo y actualización de Simuladores.
- Lineamientos para la Operación y Funcionamiento de la Normateca Interna de la CONDUSEF.
- Lineamientos para la publicación de sanciones impuestas a las instituciones de crédito por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Lineamientos para la asistencia y defensa legal a los integrantes de la junta de gobierno y servidores públicos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Reglas

- Reglas de procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Reglas de carácter general para la obtención de información sobre seguros de vida
- Reglas del Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, en los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF.

Manuales

- Manual de Procedimientos para la Promoción de la Cultura Financiera.



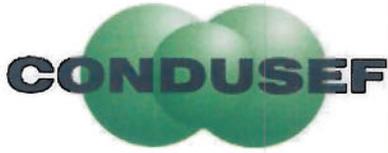
- Manual de Procedimientos para la Inserción de Publicaciones en Medios de Comunicación Impresos.
- Manual de Procedimientos de Análisis Estadísticos de Acciones de Atención a Usuarios.
- Manual de Procedimiento para la Elaboración, Actualización y Difusión de Estudios de Mercado Sobre Productos y Servicios Financieros.
- Manual de Procedimientos para la Actualización y Consolidación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- Manual de Procedimientos para la Evaluación de la Calidad en la Atención a Usuarios.
- Manual del Proceso de Atención a Usuarios: Dictamen Técnico en Oficinas Centrales.
- Manual del Proceso de Atención a Usuarios: Ventanilla Única y Asesoría Técnico Jurídica de Oficinas Centrales.
- Manual del Procedimiento Unidades Especializadas.
- Manual de Procedimientos para la Ejecución de Sentencias.
- Manual del Procedimiento para la Prestación del Servicio de Asesoría Jurídica en Materia Penal.
- Manual del Procedimiento para la Intervención en Concursos Mercantiles.
- Manual del Procedimiento para la Prestación del Servicio de Defensa Legal.
- Manual del Proceso de Imposición y Condonación de Multas.
- Manual de Procedimientos para la Defensa Legal de Actos.
- Manual de Procedimientos para la Substanciación del Recurso de Revisión.
- Manual del Procedimiento para el Registro, Revisión y Autorización de Convenios Y Contratos.



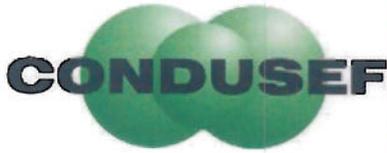
COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- Manual del Proceso de Atención a Usuarios Ventanilla Única y Asesoría Técnico-Jurídica de Delegaciones.
- Manual del Proceso de Atención a Usuarios de Delegaciones B. Conciliación.
- Manual del Proceso de Atención a Usuarios de Delegaciones D. Arbitraje.
- Manual del Proceso de Atención a Usuarios de Delegaciones E. Defensoría Legal Gratuita.
- Manual el Proceso de Atención a Usuarios de Delegaciones F. Asesoría Jurídica en Materia Penal.
- Manual del Proceso de Atención a Usuarios de Delegaciones G. Intervención en Concursos Mercantiles.
- Manual del Procedimiento para la Recepción, Custodia y Entrega de Billetes de Depósito.
- Manual de Procedimientos de Contabilidad.
- Manual del Procedimiento para la Emisión y Firma de Cheques.
- Manual del Procedimiento para la Operación de Fondos Revolventes en Oficinas Centrales.
- Manual de Procedimientos de Ingreso.
- Manual del Procedimiento para Pago a Proveedores.
- Manual del Procedimiento para el Registro de Pasivos.
- Manual del Procedimiento de Ingresos por Ministración.
- Manual de Procedimientos para Viáticos y Pasajes.
- Manual del Procedimiento para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.
- Manual del Procedimiento para Asignación de Suficiencia y Control Presupuestal.
- Manual del Procedimiento para la Operación de Fondos Revolventes en Delegaciones.



·Manual del Procedimiento para la elaboración de Manuales.



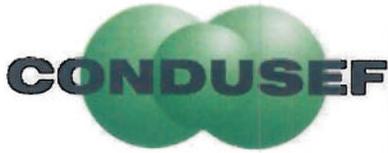
Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 01 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011

MEDIOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Asistencias Técnicas y Jurídicas (Orientaciones o Asesorías Técnicas y Jurídicas)

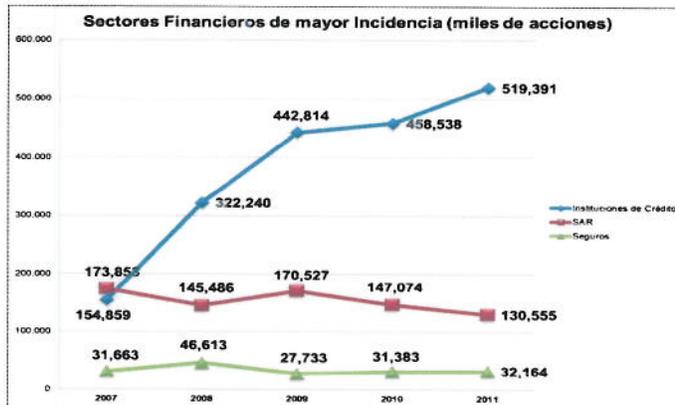
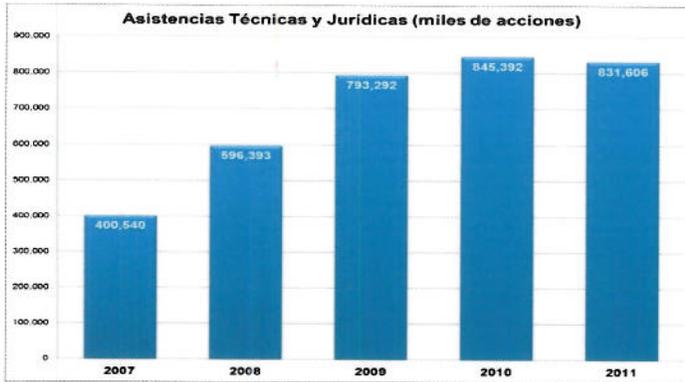
El servicio de Asistencias Técnicas y Jurídicas, consiste en orientar a los Usuarios sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como proveerlos de elementos para hacer valer sus derechos y cumplir sus obligaciones; siempre apegados conforme a lo dispuesto en la Ley.

La atención a Usuarios vía asistencia técnica y jurídica, ha tenido una tendencia de crecimiento constante atribuible a las diversas modalidades a través de las cuales se presta el servicio en las oficinas Centrales y representaciones estatales de la CONDUSEF al interior de la República: vía telefónica, en forma escrita o vía fax e Internet.

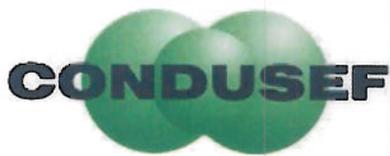


COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Las asistencias técnicas y jurídicas atendidas de enero de 2007 a diciembre de 2011, fueron las siguientes:



Es de destacar que los sectores financieros con mayor incidencia en consultas, durante el período 2007 - 2011 fueron: SAR en 2007 con 173,853; Seguros en 2008 con 46,613; Instituciones de Crédito en 2011, 519,391.



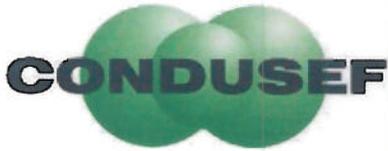
**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Las Instituciones de Banca Múltiple ocuparon el primer lugar al registrar el mayor porcentaje de las asistencias técnico - jurídicas. Los productos más representativos fueron: Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito por asuntos relacionados con cargo de comisiones, intereses y gastos de cobranza que el Usuario no reconoce y por consumos y/o disposiciones que señala no haber efectuado.

SAR, segundo en importancia por el número de asesorías recibidas a nivel nacional, principalmente en materia de Afore, por los asuntos relacionados con traspasos indebidos.

Seguros, tercero en importancia a nivel nacional, quien reportó como los ramos más representativos: Automóviles, Vida y Gastos Médicos Mayores. La mayor parte de las consultas encuentra su temática en 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 y la interpretación de las exclusiones.

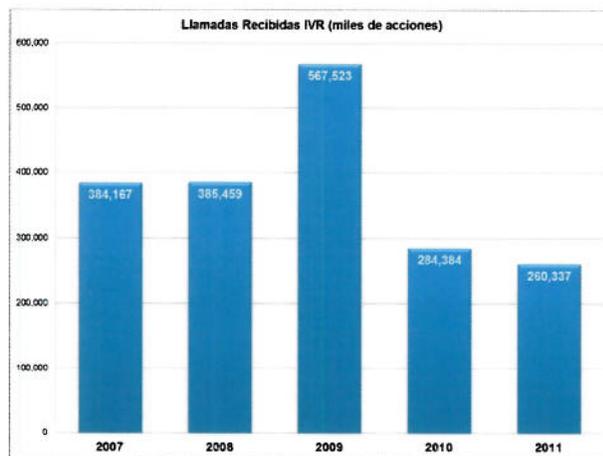
El análisis de los resultados obtenidos en el período 2007-2011, permiten señalar la atención de 3, 467,223 asistencias técnico - jurídicas: 1, 897,842 consultas en materia de Instituciones de Crédito; 797,495 en materia de SAR y 169,559 en lo referente a Seguros.



IVR (Interactive Voice Response)

CONDUSEF cuenta con el Sistema de Respuesta Automática (IVR), como una herramienta más de atención a Usuarios, que les permite resolver sus dudas tanto en un momento previo a la contratación de un producto o servicio financiero, como en un momento posterior, que no requiera de la asistencia de un asesor.

Del total de respuestas automáticas brindadas a través del IVR, el sector que presentó mayor número de llamadas fue el SAR, en lo referente a consultas a la base de datos nacional del SAR (Procesar) para la localización de las cuentas de los afiliados. Cabe hacer mención que de 2007 al 2011, el sistema IVR, presentó un promedio anual de 376,374 llamadas recibidas.





Gestión

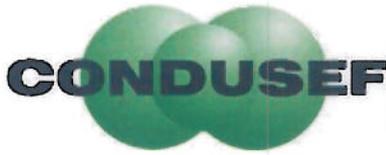
Con el fin de maximizar la calidad de los servicios a la ciudadanía; se diseñó el procedimiento de Gestión como la intervención que permite el acercamiento más amigable de los Usuarios con las Instituciones Financieras. Cabe destacar que este procedimiento cuenta con dos modalidades de atención: Electrónica y Tradicional (vía documento).

Gestión Electrónica

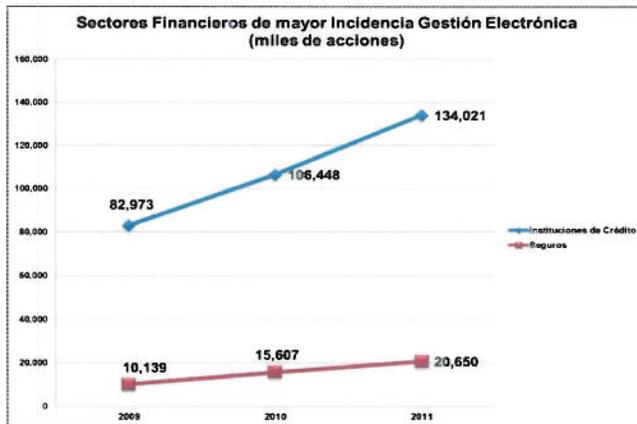
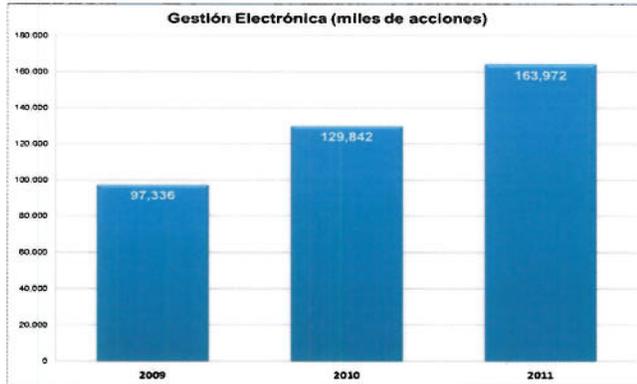
Este procedimiento fue puesto a disposición de los Usuarios en el ejercicio 2009, como una alternativa novedosa que se desarrolla a través del sistema SIGE; herramienta diseñada por CONDUSEF, para facilitar la atención de reclamaciones; canalizándolas vía electrónica a las Instituciones Financieras que cuenten con el convenio correspondiente para realizar esta operación.

La efectividad de este procedimiento se demuestra con la creciente aceptación por parte de los Usuarios y las instituciones financieras; quienes han hecho de éste un medio satisfactorio para la resolución de controversias por sus beneficios de reducción de tiempos de atención y disminución de costos administrativos.

Es de destacar que los sectores financieros con mayor incidencia en consultas para el 2009, 2010 y 2011 fueron: Instituciones de Crédito con 82,973, 106,448 y 134,021 y Seguros con 10,139, 15,607 y 20,650, respectivamente.

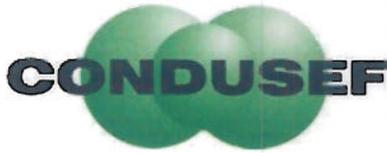


COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012



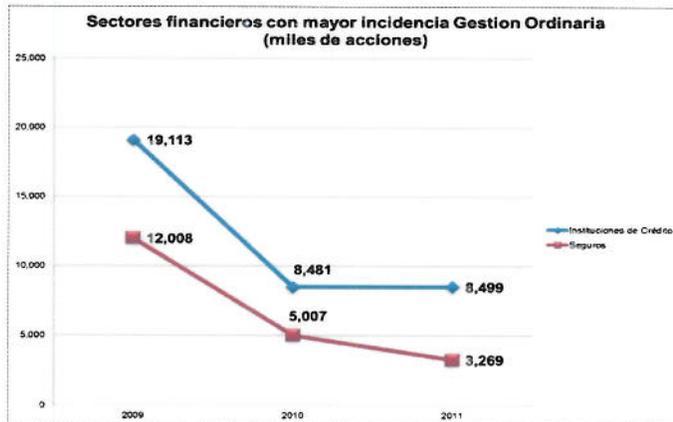
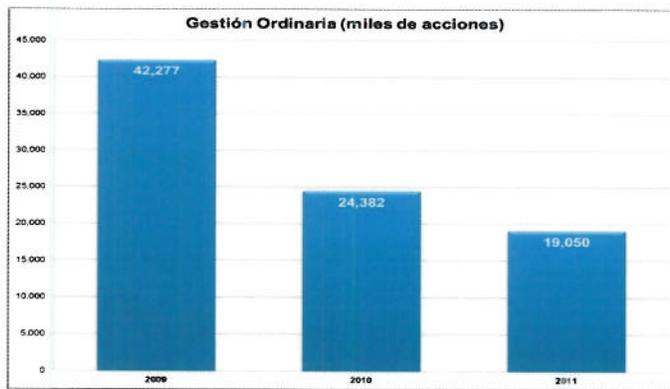
Gestión Ordinaria

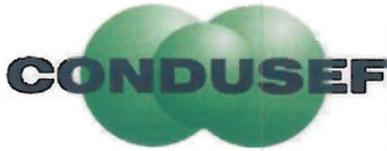
Este procedimiento es el medio tradicional de la CONDUSEF, el cual surte efectos en aquellos casos en los que la Institución Financiera de que se trate no cuente con el convenio de colaboración que permite la Gestión Electrónica de inconformidades de los Usuarios por medios remotos.



COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

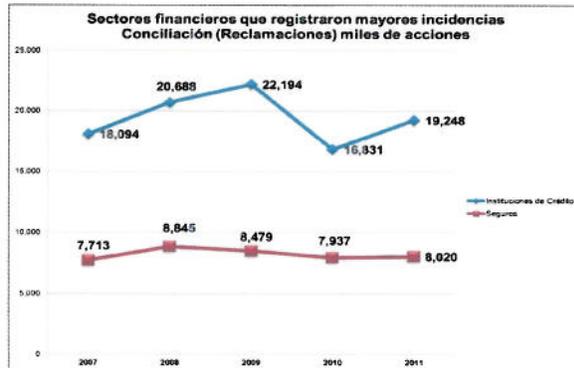
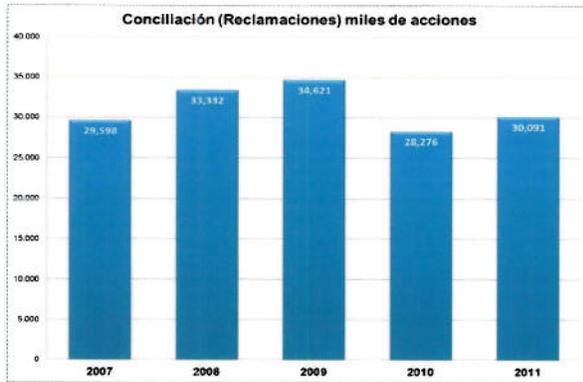
En dicha situación, CONDUSEF procede a la atención vía escrita a la Institución Financiera, para que proporcione la información necesaria y ayude a la resolución del asunto. La tendencia de esta modalidad, ha presentado un decremento derivado de la amplia aceptación de la Gestión Electrónica.

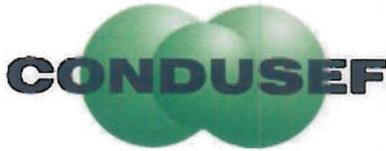




Conciliación

Durante la presente administración se ha fomentado un escenario donde los Usuarios y las Instituciones Financieras, pacten sus intereses en un marco voluntario, procurando la equidad en apego a las normas que regulan las operaciones que entre ellos celebran.





Los sectores financieros que registraron mayores incidencias de reclamación durante el periodo de enero de 2007 a diciembre de 2011, fueron: Instituciones de Crédito con 18,094 (2007); 20,688 (2008); 22,194 (2009); 16,831 (2010) 19,248(2011); y Seguros con 7,713 (2007); 8,845 (2008); 8,479 (2009); 7,937 (2010); 8,020 (2011).

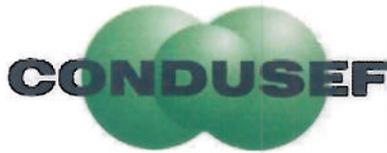
Arbitraje

La Comisión Nacional proporciona un mecanismo alterno, para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada por los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones Financieras, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse, de conformidad con el compromiso arbitral correspondiente. Se ha procurado que el procedimiento de juicio arbitral proporcione en todo momento certeza jurídica entre las partes que lo solicitan, a fin de dar solución rápida a la controversia presentada por el Usuario y de no generar un mayor costo a los agentes involucrados.

Arbitraje (Miles de Acciones)

ACCIÓN	2007	2008	2009	2010	2011
Arbitrajes	4	1	0	0	0

Los sectores más representativos fueron: Instituciones de Crédito con 2 (2007) Seguros con 1 (2007) y Fianzas 1 (2007), 1 (2008).



La CONDUSEF ha tomado medidas para promover e impulsar el procedimiento de juicio arbitral entre los Usuarios, siendo la principal problemática el hecho de que las partes involucradas se han mostrado renuentes al servicio. La falta de aceptación estriba en que ambas partes deben fijar los acuerdos sobre los puntos o elementos que revisará el árbitro; además que el decremento del arbitraje se deriva del éxito de las conciliaciones.

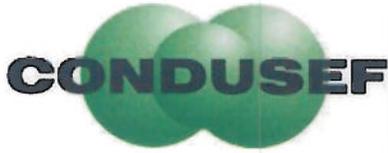
Solicitudes de Dictámenes Técnicos

Mediante el dictamen técnico, la CONDUSEF emite Opinión Jurídica del asunto, allegándose de todos los elementos que juzgue necesarios para que el Usuario haga valer sus derechos ante los tribunales competentes.

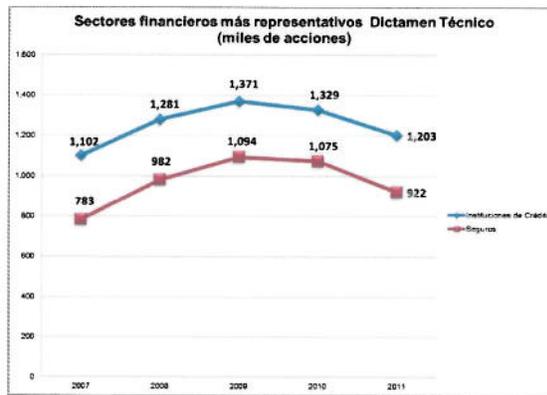
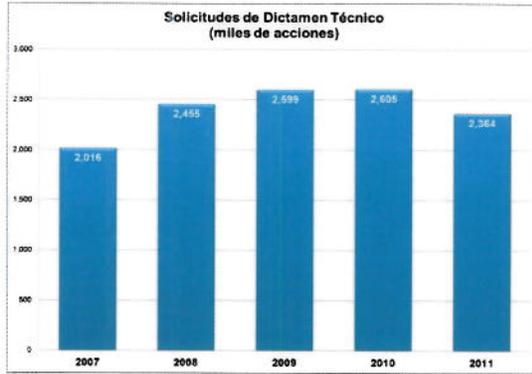
Este procedimiento presenta un crecimiento constante del periodo comprendido de 2007 a 2011, como consecuencia de la mayor difusión del servicio por parte de CONDUSEF, tal y como se muestra a continuación:

Los sectores financieros más representativos en cuanto a solicitudes de Dictamen Técnico fueron: Instituciones de Crédito con 1,102 (2007), 1,281 (2008), 1,371 (2009), 1,329 (2010), 1,203 (2011); y Seguros con 783 (2007), 982 (2008), 1,094 (2009), 1,075 (2010) y 922 (2011).

Cabe destacar que la tendencia creciente en este procedimiento, encuentra su relación directa con el posicionamiento institucional de la CONDUSEF entre la ciudadanía.

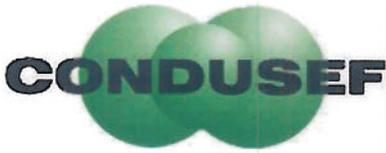


COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

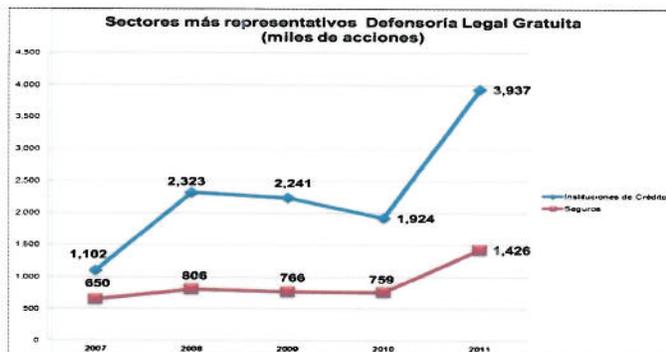
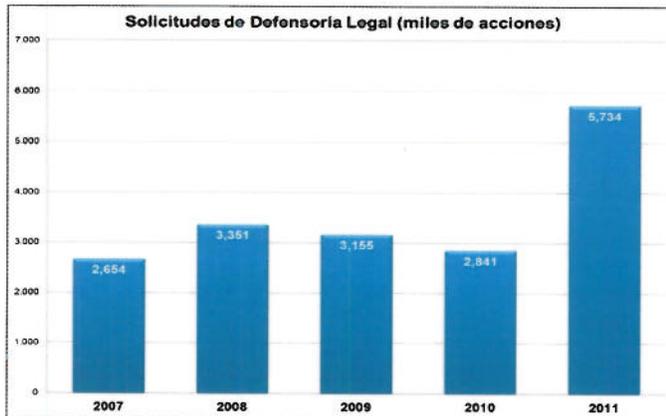


Solicitudes de Defensoría Legal Gratuita

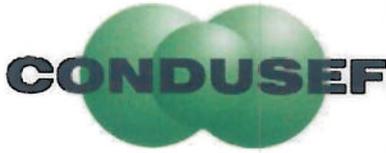
Por medio de este mecanismo, la Comisión determina la procedencia o no de la solicitud que realiza el Usuario para proporcionarle la Defensoría Legal Gratuita; dando atención al 100% de las solicitudes presentadas tanto en Oficinas Centrales como en las Delegaciones Estatales.



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

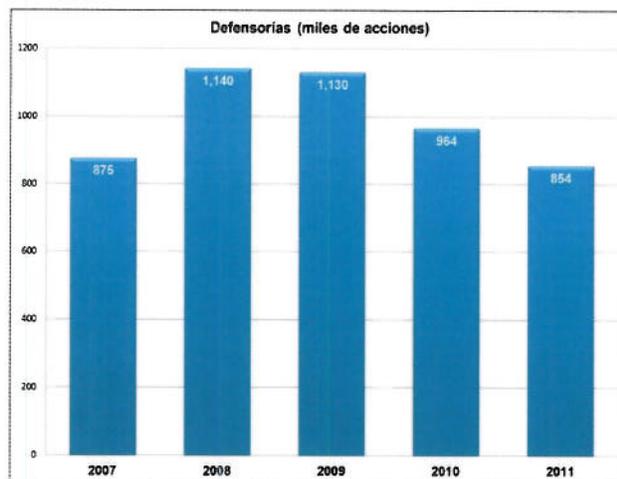


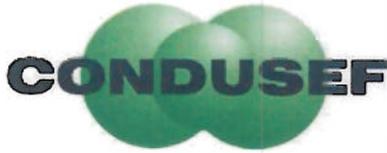
Los sectores más representativos fueron: Instituciones de Crédito con 1,102 (2007), 2,323 (2008), 2,241 (2009) 1,924 (2010) 3,967 (2011); Seguros con 650 (2007) y 806 (2008), 766 (2009); 759 (2010) y 1,426 (2011).



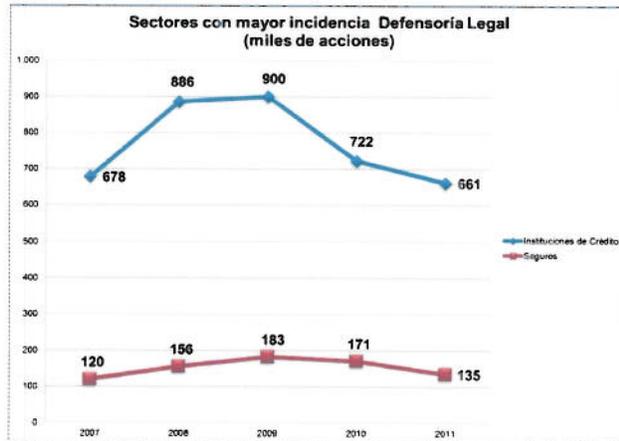
Defensoría Legal Gratuita.

Es grato mencionar, que los esfuerzos encaminados a prestar un servicio de calidad y oportunidad, se han visto materializados al proporcionar una defensa legal gratuita y especializada ante las instancias judiciales, ya que se han establecido las estrategias legales acertadas, permitiendo que para el año de 2005 se resuelvan en promedio el 90% de los casos a favor del Usuario asegurando la restitución patrimonial del afectado. Se presta el servicio de Defensoría Legal Gratuita, atendiendo los juicios en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.





**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

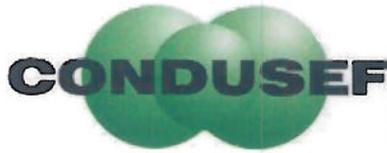


Los sectores con mayor incidencia fueron: Instituciones de Crédito con 678 (2007); 886 (2008); 900 (2009); 722 (2010); y 661 (2011) y Seguros con 120 (2007); 156 (2008); 183 (2009); 171 (2010) y 135 (2011).

Es de destacar que el decremento registrado en las acciones de Defensa Legal, son el resultado de la ejecución de mejores prácticas por parte de las Instituciones Financieras, así como de un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía en torno a lo que a educación financiera se refiere.

El período comprendido entre 2007 y 2011 puede señalarse como uno de los más importantes para la consolidación de la CONDUSEF, ya que el ser un Organismo joven y tener una tendencia creciente en las actividades de atención a Usuarios habla del posicionamiento institucional de la Comisión Nacional entre la ciudadanía y las Instituciones Financieras.

El éxito de procedimientos amigables para la resolución de controversias como es la gestión y la conciliación; evidencian la labor de CONDUSEF promotor de la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando *“la razón a quien la tenga”*.

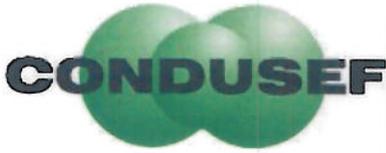


Nota: Todas las cifras reportadas en las gráficas tienen su origen en los Informes de Autoevaluación.

EDUCACION FINANCIERA:

Durante la presente administración la Condusef ha contribuido a concientizar sobre la importancia de la Educación Financiera entre la población, debido a que todavía son muchas las personas que creen que hablar de educación financiera es involucrarse en un mundo técnico y complejo, reservado para unos cuantos.

Para comprender los cambios que a partir de diciembre de 2006 ha sufrido la estrategia de fomento a la educación financiera de Condusef, es preciso recordar el difícil contexto de crisis internacional que se desató en 2008: si bien desde el inicio de esta administración la Educación Financiera fue considerada un tema relevante, las turbulencias en la economía mundial posicionaron el tópico como prioridad: para instituciones financieras, autoridades y público en general quedó clara no sólo la necesidad, también la urgencia de promover la educación financiera. En respuesta la Comisión Nacional organizó la primera Semana Nacional de Educación Financiera - realizada en octubre de 2008- cuyo objetivo fue llevar mensajes que concientizaran a la población sobre los beneficios de usar responsablemente los productos y servicios financieros.



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

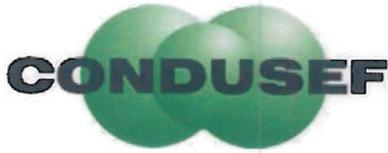
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

No obstante, pronto se reveló la necesidad de pasar de los esfuerzos aislados a planes más elaborados y de contenidos generales a mensajes específicos. Por ello un segundo paso fue la aparición del programa Educación Financiera: tu ganancia, que no sólo agrupó las distintas iniciativas que en la materia desarrollaba la Condusef, también ayudó a decantar los contenidos en función de los distintos públicos a los que van orientados los mensajes, e incluso creó nuevas estrategias orientadas a que los usuarios desarrollen habilidades útiles en el manejo cotidiano de su dinero. El programa cuenta con los siguientes objetivos:

- Desarrollar capacidades en los usuarios y difundir información sobre productos y servicios financieros, ya que para tomar decisiones, es necesario conjugar ambos factores: la información no sirve sin la capacidad; y la capacidad no sirve sin la información.
- Detectar necesidades específicas de los usuarios de acuerdo a su perfil, para crear y difundir mensajes que aporten soluciones concretas.

Las iniciativas son ocho en total:

1. La Revista Proteja su Dinero, 2. El desarrollo de material educativo e informativo diverso (trípticos, conduguías, carteles, entre otros), 3. Un micrositio de cuadros comparativos sobre precios y comisiones de diferentes productos financieros, 4. La Semana Nacional de Educación Financiera, 5. La iniciativa "Educación Financiera en tu Empresa", 6. Una exhibición itinerante, 7. La emisión de boletines electrónicos "Consejos para tu bolsillo", 8. Las Guías de Educación Financiera para Maestros de Primaria, Secundaria y la Guía Familiar, a continuación se comentan sus características y resultados generales¹. Revista "*Proteja su dinero*"



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

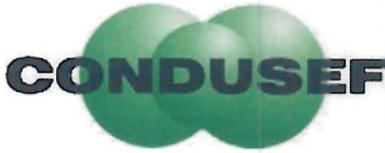
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Publicación mensual con un tiraje de 40,000 ejemplares, en cada publicación se investiga sobre alguna problemática relacionada con cinco ejes temáticos: ahorro e inversión (sección *Haz crecer tu dinero*), seguros (sección *Ve a los seguro*), Afore, retiro y pensiones (sección *Piensa en tu retiro*), crédito (sección *Sácale provecho al crédito*), consumo inteligente (sección *Consumo cuidado*). De forma adicional, se tocan diversos temas de actualidad, todos ellos relacionados con las finanzas personales y el adecuado manejo de los productos financieros. La revista se encuentra inmersa en un proceso de mejora continua que permita contar con un diseño más atractivo para sus lectores, y que sus contenidos mantengan un lenguaje claro y sencillo.

Esta herramienta de distribución gratuita quedan probadas por la aceptación en puntos estratégicos, que buscan acercarla al público en general, el periodo diciembre 2006 a diciembre 2011 acumula 2'725,400 ejemplares.

Fuente: Informe de Autoevaluación





2. Material Educativo e Informativo

Sumado a la herramienta de la revista Proteja su Dinero, CONDUSEF elabora trípticos, carteles, folletos, *flyers* de temas específicos con gran aceptación en el público Usuario haciendo que entre el ejercicio 2007 y 2011 se haya logrado la impresión y difusión de 16.1 millones de ejemplares.

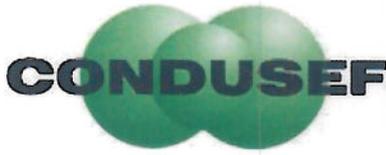
3. Micrositio de Cuadros Comparativos

A través de esta herramienta se ha fomentado la Transparencia y la Difusión de información relacionada con los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras como bancos, aseguradoras, afores, sociedades de información crediticia y otros sectores.

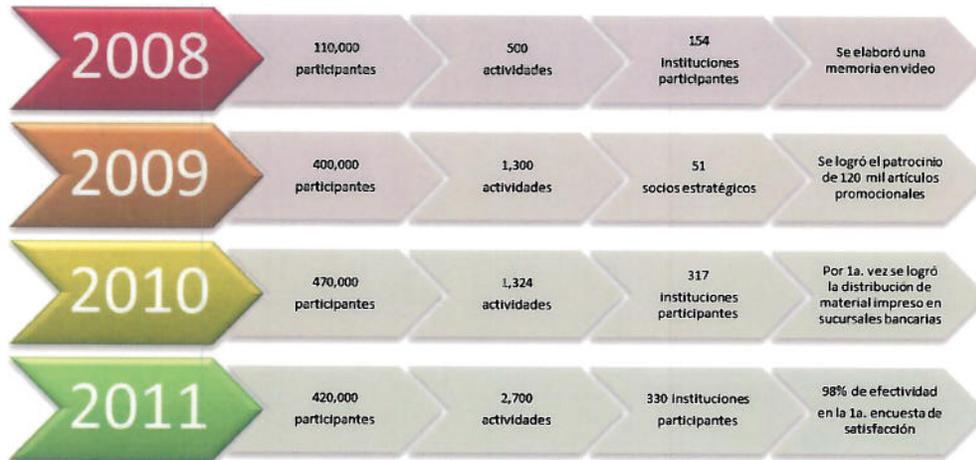
Los cuadros comparativos reportan al cierre de 2011 un total de **99,763 consultas** con un promedio mensual de **8,500 visitas**.

4. Semana Nacional de la Educación Financiera (SNEF)

Desde 2008, octubre representa para CONDUSEF la oportunidad de acercar información relevante a una mayor cantidad de personas, pues en dicho mes se desarrolla la Semana Nacional de la Educación Financiera, estrategia que ha permitido beneficiar a lo largo de cuatro ediciones a 1.4 millones de personas, a través de 5,824 actividades (conferencias, talleres, foros, ferias, mesas redondas, entre otros). A continuación se describen detalles de cada edición:



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012



Es conveniente mencionar que derivado de los aprendizajes obtenidos de las ediciones previas a 2011, para la celebrada en ese año se privilegió la realización de actividades menos masivas, pero en las cuales se pudiera incrementar la interacción con el público asistente para poder atender de mejor manera sus preguntas e inquietudes.

5. Educación Financiera en tu empresa

Una de las iniciativas más exitosas para CONDUSEF en su labor de acercar la educación financiera a un mayor sector de la población es el Programa "Educación Financiera en tú empresa", estrategia 100% educativa, sin fines de lucro y que difunde y desarrolla contenidos útiles con las necesidades específicas en materia de finanzas personales para los colaboradores de empresas privadas e instituciones públicas.



Al cierre del 31 de diciembre de 2011 cerca de 600,000 trabajadores de 31 diferentes empresas cuentan con acceso a diversos contenidos educativos y de orientación en materia de presupuesto familiar, ahorro, crédito, afores, seguros, entre otros. Una característica que destaca en este programa es que los materiales e información se adecuan a las necesidades de cada empresa y en todo momento se garantiza la no difusión o publicidad de productos y servicios financieros de alguna marca en particular.

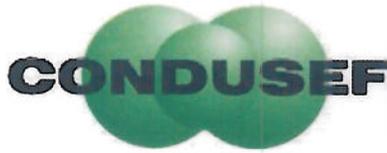
Fuente: Informe de Autoevaluación

6. Exhibición Itinerante: “Finanzas y Bienestar: el ciclo de la vida”

Se trata de un museo itinerante que mediante juegos interactivos, enseña a niños y adolescentes cómo las decisiones económicas y financieras están presentes en las diferentes etapas de nuestra vida. Está conformada por siete estaciones: El túnel de la vida, las herramientas financieras el ciclo de la vida, tus metas y el ahorro, el juego de la vida, decisiones en familia, el mundo financiero y Condusef.

Desde que inició su itinerancia en 2009, esta exhibición ha recorrido, León, Guanajuato; Cuernavaca, Morelos; Toluca, Edo. de México; D.F. y los Mochis, Sinaloa, durante su recorrido ha recibido alrededor de 38,651 visitantes.

Fuente: Informe de Autoevaluación y Memoria de Gestión 2011



7. Boletines electrónicos: Consejos para tu bolsillo

Material electrónico con prácticas recomendaciones para cuidar las finanzas personales. Desde sus inicios en febrero de 2009, se han inscrito alrededor de 169,000 suscriptores. Se han enviado 136 boletines electrónicos con diferentes mensajes, alcanzando un total de 31'280,000 envíos con recomendaciones específicas.

8. Las Guías de Educación Financiera para Maestros de Primaria, Secundaria y la Guía Familiar

Las *Guías de Educación Financiera* de las cuales se imprimieron 1.7 millones de ejemplares para primaria y 1.2 millones en su versión para secundaria, mismos que lograron su distribución en 98,500 escuelas primarias y 34,380 escuelas secundarias, en ambos casos públicas y privadas, con el apoyo de la Secretaría de Educación Pública, beneficiando a más de 6 millones de niños y jóvenes.

Un suceso destacado de las *Guías de Educación Financiera* es que tras su difusión con el sector infantil, una gran cantidad de padres de familia se acercaron a CONDUSEF para solicitar dicho material, y en respuesta esta Comisión Nacional emitió un material específico para dicho sector: "La Guía Familiar de Educación Financiera" difunde información práctica para administrar, incrementar y proteger nuestro patrimonio, y conocer los principales productos y servicios financieros.

Al cierre de 2011 dicha guía se difunde entre las 500 empresas más importantes del país y dependencias gubernamentales, logrando aproximadamente beneficiar a 3.3 millones de trabajadores y sus familias.



Otras acciones

Proyecto de Medición de Capacidades Financieras. (Condusef- CNBV-Banco Mundial)

Dentro de los principales objetivos de este proyecto se encuentra el obtener metodologías de medición que permitan identificar los niveles de capacidad financiera en la población así como desarrollar un marco conceptual homogéneo para la realización de estudios que permitan obtener datos comparables.

Con ese fin, se encuentra en desarrollo una encuesta para medir las capacidades financieras de la población mexicana, la cual será estadísticamente representativa a nivel nacional.





Creación del Comité de Educación Financiera (CEF)

CONDUSEF promovió la creación del CEF (mayo de 2011), con la finalidad de contar con un espacio de coordinación interinstitucional que diseñe e instrumente una estrategia nacional de educación financiera, evite la duplicidad de esfuerzos y mida la eficacia de las acciones que se lleven a cabo.

Es presidido por el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público. CONDUSEF a través de la Dirección General de Educación Financiera, funge como Secretario Técnico del mismo. Participan las autoridades del sistema financiero mexicano, otras dependencias públicas entre las que se encuentran la Secretaría de Educación Pública y los gremios representantes de las instituciones financieras.

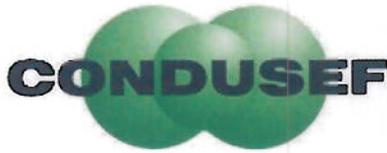
Comunicación Social

La presencia de CONDUSEF en los medios ha permitido acercar a la Institución a la ciudadanía así como entregarle información útil de manera breve y accesible. A través de la formulación de distintas campañas mediáticas, CONDUSEF logró incrementar en un 392% la presencia en medios en 2011 con respecto al mismo periodo de 2006 en el que se registraron 1,856 menciones.

A través de las ocho campañas publicitarias en radio y medios impresos se ha dado información para dar a conocer a la Comisión Nacional como un órgano alterno de justicia para el usuario de servicios financieros.

En febrero de 2011 CONDUSEF inició su participación en las redes sociales y al cierre de dicho ejercicio contaba con un registro de 7,917 seguidores en la cuenta @CondusefMx.

Fuente: Informe de Autoevaluación y Memoria de Gestión 2011



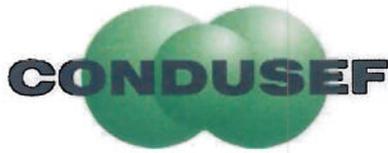
COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

En conclusión, Condusef debe enfocar más sus esfuerzos hacia el desarrollo y coordinación de políticas públicas en la materia, y no solo a la instrumentación directa de acciones e iniciativas específicas.

En el sistema financiero mexicano existen diversas autoridades e instituciones con atribuciones y grados de especialización bien definidos, las cuáles pueden fungir como brazos ejecutores de los distintos programas que se establezcan de acuerdo con dicho perfil:

- Realizar estudio de evaluación del impacto de las acciones de Educación Financiera que llevan a cabo los bancos y diversas instituciones públicas, con el fin de identificar las más eficaces y hacer una mayor difusión de esas.
- Continuar con los trabajos para desarrollar los indicadores que permitan medir los niveles de capacidades financieras de la población, con el objeto de saber si los conocimientos, comportamientos y actitudes de las personas con relación a la administración de sus recursos y el uso de los recursos financieros, están mejorando.
- Continuar impulsando la inclusión formal de temas de educación económica y financiera en los planes de estudio de la educación básica en México.



ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

El fortalecimiento del Sistema Financiero Mexicano es uno de los compromisos de CONDUSEF, para lo cual desde su creación en 1999 ha venido desarrollando ciertas actividades para vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales dispuestas en la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros (LPDUSF) y demás leyes relativas al funcionamiento del Sistema Financiero; sin embargo tras las actualizaciones a diversos ordenamientos y en particular a las reformas y adiciones efectuadas sobre la LPDUSF publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009 y el 25 de mayo de 2010, dichas actividades adquirieron el carácter de ordenamientos, dejando de ser recomendaciones y sugerencias de CONDUSEF a las Instituciones Financieras.

Dichas modificaciones otorgaron a CONDUSEF las siguientes atribuciones:

- Órgano Regulador y Supervisor.
- Encargado de ordenar cambios a contratos y publicidad empleados por las Instituciones Financieras.
- Responsable de suspender y retirar la publicidad falsa o engañosa y los contratos.
- Responsables de la Transparencia Financiera.

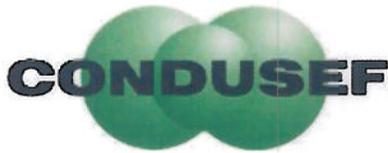


COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Las actividades de Supervisión del Sistema Financiero se encuentran enfocadas al análisis y dictaminación de contratos, publicidad y estados de cuenta, con el objeto de fomentar las sanas prácticas en el ofrecimiento de productos y servicios financieros; así como a la revisión y vigilancia en el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales establecidas para las instituciones financieras.

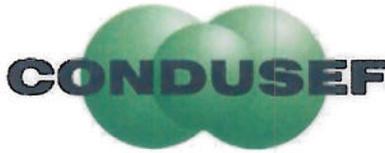
A continuación se presentan sus resultados más relevantes:



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

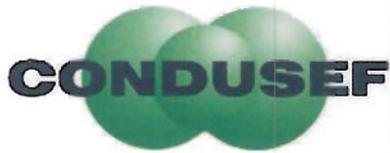
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

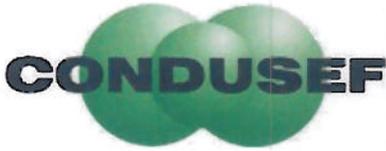
Actividad	Resultado 2010	Resultado 2011
Evaluación de Productos	<p>Evaluación de 3 productos en Bancos, Sofoles, Sofomes E.R. y Sofomes E.N.R.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito Hipotecario. • Cuentas de Depósito asociadas a Tarjetas de Débito. • Crédito Personal. 	<p>Evaluación de contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta de los productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banca Electrónica • Crédito Simple con Pagos Descuento vía Nómina • Crédito Empresarial (PYMES) • Arrendamiento Financiero • Cuenta de Cheques • Tarjeta de Crédito • Crédito automotriz • Seguro de automóvil Servicio Público • Crédito Personal • Seguro de Gastos Médicos Mayores • Fondos de Inversión administrados por Operadoras
Supervisión a Instituciones Financieras	<p>89 Instituciones Financieras, que representan el 5% del total de entidades registradas en CONDUSEF al 31 de diciembre de 2010. La supervisión se realizó del 1 de marzo al 15 de noviembre de 2010. La calificación global de la supervisión 2010 a las 89 entidades financieras fue de 8.2 sobre un máximo de 10.</p>	<p>Se efectuó la supervisión a 148 Instituciones Financieras, que representan el 5% del total de entidades registradas en CONDUSEF. La supervisión se realizó del 1 de enero al 30 de noviembre de 2011.</p> <p>Con base en 107 instituciones financieras a las que se les cuantificó su desempeño, la calificación promedio fue de 9.4 puntos sobre un máximo de 10, cifra superior al 8.2 alcanzado en 2010 que abarcó 89 instituciones.</p>
Otras actividades relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Se ordenaron cambios a documentos publicitarios de 6 bancos. • Se elaboraron 4 recomendaciones a instituciones financieras. • Evaluación del Seguro de Casa Habitación. • Evaluación de contratos de Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión. • Evaluación del Seguro de Vida Temporal 20 con y sin fondo en administración. • Se empezó la revisión del contrato de intermediación bursátil de Casa de Bolsa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se dictaminaron 43 instituciones en crédito personal, 18 instituciones en banca electrónica, 45 instituciones en crédito empresarial, 18 instituciones de tarjeta de crédito, 33 instituciones de arrendamiento financiero, 19 instituciones en cuenta de cheques. • Se enviaron las recomendaciones correspondientes a publicidad de 2 bancos. • Se envió recomendación respecto del uso del CAT y la Tasa de Interés en el material publicitario del producto Tarjeta de Crédito solicitada por la Asociación de Bancos de México



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- Se elaboró una recomendación especial a Mapfre Tepeyac referente al “seguro de vida y asistencia en el monedero electrónico de la Comisión Federal de Electricidad”
- Actualizaciones en los calificadores de crédito automotriz y crédito hipotecario.
- Se requirió a las Sofomes constituidas su inscripción al Registro de Prestadores de Servicios Financieros, al Registro de Contratos de Adhesión (RECA) y al Registro de Comisiones, lo cual o no se realizó o fue incompleto, por lo que se turnaron a la Dirección General de Servicios Legales 62 oficios de posibles sanciones por incumplimiento ante CONDUSEF.
- Se turnó a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, recomendación respecto a la capacitación que deben recibir los agentes de seguros, así como la certificación otorgada por dicha Comisión.
- Se envió recomendación a Seguros Inbursa respecto a su producto denominado “Inbursa 20 Total”.
- Actualizaciones en los calificadores de tarjeta de crédito, crédito hipotecario, tarjeta de débito, crédito personal, crédito empresarial (PYMES), cuenta de cheques, arrendamiento financiero, casa habitación, automóvil residente, seguro de vida con fondo, seguro de vida sin fondo.
- Se realizaron Boletines de Prensa de los principales temas siguientes: Seguro de Vida, Conoce más sobre Fondos de Inversión, Seguro de Auto de Servicio Público, Otras opciones de Ahorro, Otras opciones de Crédito, Transparencia en materia de Seguros, Seguro de Gastos Médicos, Un traje a la medida, Riesgos en Bolsa.





Aspectos financieros y presupuestarios

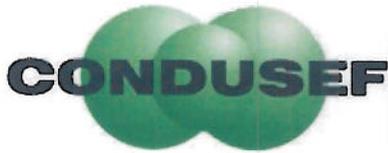
INGRESOS

La obtención de ingresos de CONDUSEF se realiza a través de subsidios y transferencias del Gobierno Federal y en una mínima proporción por la venta de servicios, mismos que son aplicados en las erogaciones del capítulo 3000 "Servicios Generales", teniendo el siguiente comportamiento:

a) Situación en la que se recibió la institución en diciembre de 2006

Al cierre del ejercicio fiscal 2006 la CONDUSEF presentó un presupuesto modificado definitivo de \$446,754.6 miles, integrado por \$442,754.6 miles de recursos fiscales y de \$4,000.0 miles de recursos propios, observándose un ejercicio por un total de \$444,977.7 miles, con una cobertura del 99.6%, como consecuencia de la no obtención de \$1,776.9 miles de ingresos propios presupuestados y no obtenidos, ya que los ingresos reales captados por este concepto fueron \$2,223.1 miles.

Concepto	2006	
	Original	Modificado y Ejercido
INGRESOS TOTALES	437,031.4	444,977.7
Ingresos Propios	4,000.0	2,223.1
Transferencias del Gob. Fed.	433,031.4	442,754.6
Corrientes	428,031.4	440,233.9
Capital	5,000.0	2,520.7

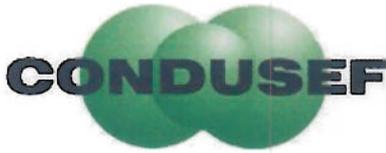


**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

b) Eficiencia en la captación de ingresos 2007 – 2011

Al cierre del ejercicio fiscal 2011, CONDUSEF muestra una tendencia creciente en términos reales del 9.2% en la captación de ingresos con respecto al ejercicio 2007 reflejada en su presupuesto modificado y ejercido; dicho incremento es consecuencia de un mayor número de ministraciones de recursos fiscales (7.9%) destinadas principalmente a cubrir los costos de los incrementos en servicios básicos y arrendamientos. Así mismo es necesario destacar, el aumento en la captación de ingresos propios como producto de la imposición de multas a las instituciones financieras por incumplimiento a la normatividad, teniendo su mayor repunte en el ejercicio 2010 con el ejercicio de las nuevas atribuciones conferidas a la CONDUSEF con la reformas efectuadas a la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros.

Concepto	2007		2008		2009		2010		2011		% Incremento Real 2011/2007	
	Original	Modificado y Ejercido	Original	Modificado y Ejercido								
INGRESOS TOTALES	464,384.6	461,673.1	509,642.8	500,160.0	507,058.8	518,495.0	567,918.0	570,973.8	567,236.1	601,492.4	2.4	9.2
Ingresos Propios	4,000.0	4,000.0	4,000.0	3,971.7	5,000.0	5,000.0	8,000.0	13,000.0	15,000.0	12,536.2	214.4	162.8
Transferencias del Gob. Fed.	460,384.6	457,673.1	505,642.8	496,188.3	502,058.8	513,495.0	559,918.0	557,973.8	552,236.1	588,956.2	0.6	7.9
Corrientes	453,384.6	452,060.4	490,642.8	482,502.0	497,558.8	512,199.6	555,257.2	555,281.4	552,236.1	588,956.2	2.1	9.2
Capital	7,000.0	5,612.7	15,000.0	13,686.3	4,500.0	1,295.4	4,660.8	2,692.4	0.0	0.0	-100.0	-100.0

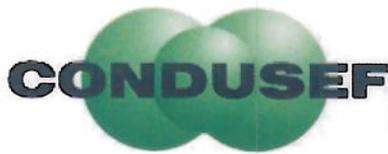


EGRESOS

Los recursos asignados a la CONDUSEF se destinan principalmente al desarrollo de servicios para la orientación, asesoría, protección y apoyo en la defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en las operaciones que celebran con las Instituciones Financieras, procurando que éstas se desarrollen en un marco de equidad y confianza; desarrollando acciones para el fomento de la educación financiera y propiciando el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

a) Situación en la que se recibió la institución en diciembre de 2006

Al inicio de la presente administración, CONDUSEF contó con un presupuesto modificado definitivo de \$442,754.6 miles de recursos fiscales, más \$4,000 miles de ingresos propios, para integrar un total de \$446,754.6 miles; obteniendo únicamente de recursos propios la cantidad de \$2,223.1 miles, dando como resultado una variación de \$1,776.9 miles, por ingresos no obtenidos.



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Concepto	Presupuesto Modificado Definitivo	Presupuesto Obtenido y Ejercido	Diferencia
Servicios Personales	371,466.9	371,466.9	0.0
Materiales y Suministros	4,557.4	4,557.4	0.0
Servicios Generales	66,240.6	64,463.7	1,776.9
Bienes Muebles	2,520.7	2,520.7	0.0
Inversión F., Prov.Econ	1,969.0	1,969.0	0.0
Total	446,754.6	444,977.7	1,776.9

b)Egresos 2007 – 2011

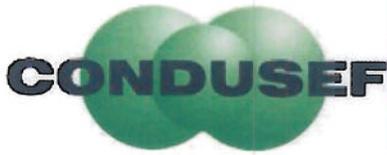
El comparativo de gasto entre el ejercicio fiscal 2011 y el ejercicio 2007 muestra un crecimiento real del 9.2%. En el análisis de dicho crecimiento se destaca el incremento del 10.6% en el gasto corriente, del cual el 51.3% correspondió a Servicios Generales y Otros Gastos Corrientes, ello como consecuencia del incremento en los costos de servicios básicos contratados y arrendamientos. Los egresos totales presentan el siguiente comportamiento:



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

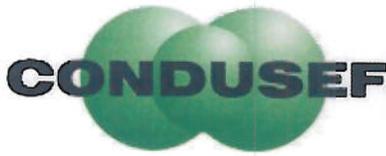
Concepto	2007		2008		2009		2010		2011		% Incremento Real 2011/2007	
	Original	Modificado y Ejercido	Original	Modificado y Ejercido								
EGRESOS TOTALES	464,384.6	461,673.1	509,642.8	500,160.0	507,058.8	518,495.0	567,918.0	570,973.8	567,236.1	601,492.4	2.4	9.2
Corrientes	457,384.6	456,060.4	494,642.8	486,473.8	502,558.8	517,199.6	563,257.2	568,281.3	567,236.1	601,492.4	4.0	10.6
Servicios Personales	329,459.3	362,835.8	367,552.1	349,348.4	367,136.8	370,419.1	332,064.8	411,434.3	390,346.6	428,444.8	-0.7	-1.0
Fiscales	329,459.3	362,835.8	367,552.1	349,348.4	367,136.8	370,419.1	332,064.8	411,434.3	390,346.6	428,444.8		
Propios												
Materiales y Suministros	5,000.0	4,326.3	4,935.0	5,449.8	5,000.0	3,790.1	5,130.0	3,877.9	4,500.0	3,825.7	-24.5	-25.9
Fiscales	5,000.0	4,326.3	4,935.0	4,899.8	5,000.0	3,790.1	5,130.0	3,877.9	4,500.0	3,825.7		
Propios				550.0								
Servicios Generales	99,717.3	84,908.8	115,655.3	121,639.1	119,422.0	128,564.8	216,062.4	142,234.2	160,389.5	153,189.2	34.9	51.3
Fiscales	95,717.3	80,908.8	111,655.3	118,317.4	114,422.0	124,064.8	208,062.4	129,934.2	145,389.5	140,653.0		
Propios	4,000.0	4,000.0	4,000.0	3,321.7	5,000.0	4,500.0	8,000.0	12,300.0	15,000.0	12,536.2		
Otros Corrientes	23,208.0	3,989.5	6,500.4	10,036.5	11,000.0	14,425.6	10,000.0	10,734.9	12,000.0	16,032.7	-56.6	237.0
Fiscales	23,208.0	3,989.5	6,500.4	9,936.5	11,000.0	13,925.6	10,000.0	10,034.9	12,000.0	16,032.7		
Propios				100.0		500.0		700.0				
Capital	7,000.0	5,612.7	15,000.0	13,686.2	4,500.0	1,295.4	4,660.8	2,692.5	0.0	0.0	-100.0	-100.0
Bienes Muebles	7,000.0	5,612.7	15,000.0	13,686.2	4,500.0	1,295.4	4,660.8	2,692.5	0.0	0.0		
Fiscales	7,000.0	5,612.7	15,000.0	13,686.2	4,500.0	1,295.4	4,660.8	2,692.5	0.0	0.0		
Propios												

528



Sobre el comportamiento específico por capítulo de gasto se destaca:

- a) Servicios Personales: No obstante el incremento en el gasto corriente; el comparativo entre el ejercicio fiscal 2011 y el 2007 muestra un decremento del 1.0%; no obstante que en el ejercicio fiscal 2010 se presentó una modificación en la estructura organizacional que llevó la estructura de 657 plazas (205 de mando y 452 operativos) a 726 plazas (204 mando, 446 operativos y 76 eventuales). El decremento es producto de la aplicación de medidas de austeridad que ha venido aplicando la CONDUSEF en materia de servicios personales, entre las que se destaca la no autorización de incrementos salariales para el personal de mando; así como la aplicación de incrementos salariales al personal operativo en porcentaje promedio anual del 4.9%, porcentaje mínimo necesario para mantener el poder adquisitivo esto considerando que la tasa de inflación anual reportada por el Índice Nacional de Precios al Consumidor reporta un crecimiento promedio del 3.9% durante el período 2007 – 2011.
- b) Bienes Muebles: El decremento más importante se presentó en este capítulo de gasto, ya que el ejercicio 2011 no tuvo una designación presupuestaria, ya que en cumplimiento de las disposiciones de austeridad se canceló la adquisición de inmuebles, vehículos y mobiliario para oficinas.



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

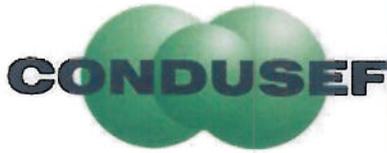
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Los ejercicios fiscales que presentaron incremento real en el presupuesto modificado definitivo en relación a la asignación original fue 2009 (2.3%) y 2011(6.1%) y se presentó para el caso del 2009 en términos de ampliaciones presupuestales para cubrir el incremento en el índice de siniestralidad que se presentó en el seguro de gastos médicos (capítulo 1000), los laudos laborales condenatorios (capítulo 3000) y para el pago de las compensaciones por servicios de carácter social (capítulo 7000), el cual también se incrementó por las metas establecidas para el proyecto de cultura financiera; y para el 2011 estas ampliaciones estuvieron destinadas a cubrir las disposiciones para el pago de las gratificaciones y medidas de fin de año.

Los decrementos que se presentan para los ejercicios 2007 y 2008 como consecuencia principalmente a las reducciones presupuestales por cumplimiento a las medidas de racionalización del gasto definidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el logro de las metas de ahorro de la Administración Pública Federal para cada ejercicio fiscal.

Los resultados desde el ejercicio 2007 hasta 2011, reflejan los esfuerzos de CONDUSEF para el ejercicio del gasto con eficiencia, eficacia, responsabilidad, disciplina y austeridad; operando con los recursos mínimos necesarios, no obstante el crecimiento en la afluencia de Usuarios, el incremento en las atribuciones en materia de Supervisión y Verificación y el mayor despliegue de acciones en materia de Educación Financiera.

Así mismo, es de destacar el desarrollo de acciones para el cumplimiento del Programa Nacional del Gasto Público.



AVANCES EN LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS

CONDUSEF da cuenta del cumplimiento de sus metas en una vinculación programática presupuestaria con el seguimiento y evaluación del Programa Presupuestario Autorizado "EO11 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", a través Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), participando de esta manera en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) y el Presupuesto Basado en Resultados (PBR).

La matriz establece de manera resumida y clara la contribución del programa presupuestario a los objetivos nacionales a través de la entrega de bienes y servicios a la población, y su seguimiento se da con la incorporación de indicadores estratégicos, los cuales mantienen una estrecha vinculación con el Programa Institucional.

a) Situación en la que se recibió la administración

Durante el ejercicio 2006, CONDUSEF contaba con el registro ante la SHCP del indicador estratégico "Atención de casos", el cual registró una cobertura de 81.3%, como consecuencia de la atención de 329,099 casos de los 404,745 casos programados.

Dicha cobertura fue consecuencia de las campañas de Educación Financiera emprendidas por la CONDUSEF, aunado a que un mayor número de consultas han sido atendidas por el sistema IVR (respuesta automática) siendo el tema relativo a AFORES el de mayor frecuencia. Así mismo, la consolidación de las Unidades Especializadas (UNES) al interior de las Instituciones Financieras, quienes a través de dichas Unidades se involucraron de forma directa en la atención de reclamaciones de sus clientes, fueron factores determinantes para quedar por debajo de lo programado.

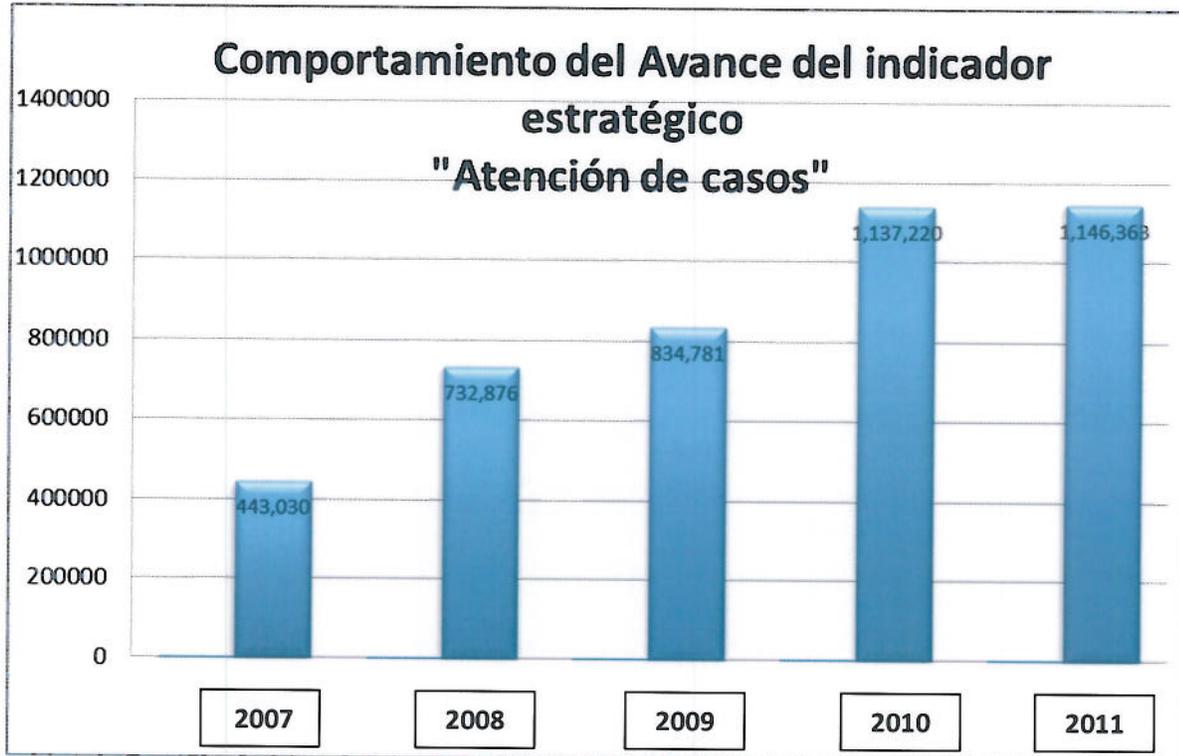
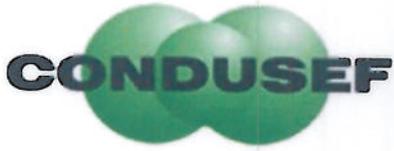


b)Ejercicios 2007 - 2011

Al efectuar un ejercicio de análisis sobre el comportamiento de los indicadores estratégicos 2007 – 2011 se destaca que el referente a “Atención de casos” registro un incremento de 158.7 % en 2011 con la atención de 1’146,363 casos con respecto al mismo período de 2007 (443,030 casos). De los servicios prestados a la ciudadanía, las asistencias técnicas y jurídicas representan un total del 85.6% promedio del gran total.

La importancia de dicho servicio consiste en ser para la ciudadanía un apoyo en la orientación para el uso adecuado de los diferentes productos y servicios que brindan las Instituciones Financieras. En este rubro es importante destacar que una de las estrategias para la prestación del servicio que CONDUSEF emprendió a lo largo de 2007 – 2011, es el privilegiar el acercamiento directo de los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como la capacitación y especialización del personal responsable de la prestación del servicio.

Los resultados mostrados a lo largo de los ejercicios 2007 -2011 dan muestra de una mayor cantidad de demanda de los servicios de la CONDUSEF por parte de la ciudadanía, promoviendo la mejora continua de nuestros procesos logrando responder efectivamente las necesidades de los Usuarios de Servicios Financieros.





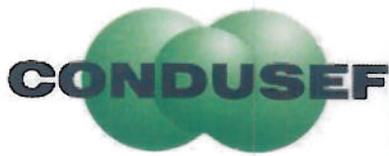
COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

En forma adicional, es necesario señalar que a partir del ejercicio 2010, se incorporó como Indicador Estratégico "Educación Financiera", ello como consecuencia de las nuevas atribuciones conferidas a la CONDUSEF, en donde se destacan las funciones preventivas en materia de promoción y difusión de la cultura financiera entre la población. Por lo que la Comisión desarrolla diversas estrategias de educación, tales como: Diseñar programas de difusión; difundir material informativo, elaborar programas de educación financiera (Diplomado de Educación Financiera en modalidad e-learning y Semana Nacional de Educación Financiera) y elaboración de estudios y estadísticas sobre las condiciones de oferta de productos y servicios. Los eventos realizados en esta materia durante los ejercicios 2010 y 2011 son los siguientes:

EDUCACIÓN FINANCIERA.

EVENTOS	Eventos Realizados		TOTAL	%
	2010	2011		
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN	173,833	160,372	334,205	27.0
DIPLOMADO	4,149	2,957	7,106	0.6
SNEF	471,601	420,000	891,601	72.1
CONTRACTUAL	2,364	1,186	3,550	0.3
Total	651,947	584,515	1,236,462	100.0



Cabe destacar que para el ejercicio 2011 se atendieron las recomendaciones para la mejora de la MIR mediante la actualización la ficha técnica del programa presupuestario (Pp) esto con el apoyo de la Coordinadora Sectorial y personal de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Las recomendaciones y proceso de actualización estuvieron centradas en la definición de manera más clara de los objetivos del Pp, y los métodos de cálculo que permitan medir el impacto directo en la población. Al respecto, y en el ámbito de sus atribuciones, la Unidad de Evaluación de la Gestión y el Desempeño Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública emitió, mediante oficio No.SSFP/UEGDG/416/328/2011 de fecha 24 de mayo 2011, su validación favorable al proceso de mejora de la MIR 2011.

Por lo anterior, los avances reportados hasta el ejercicio 2010 consideran el total de acciones de atención de casos y eventos realizados, mientras que para el ejercicio 2011 la información que se reporta como avance considera acciones favorables y eventos aprobatorios, en este sentido la principal diferencia en la evaluación del desempeño radica en los parámetros definidos para medir el avance en cada uno de los indicadores. Cabe señalar que el avance en cada uno de los indicadores tiene como sustento base la información del portal de estadísticas de la Entidad, y los registros del Sistema Integral de Información Ejecutiva (SIIE) relativas a las metas consignadas en el Programa Institucional 2011.



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Los resultados registrados por los Indicadores estratégicos nos indican la operación del sector con adecuadas prácticas financieras, resaltando los esfuerzos que ha hecho la CONDUSEF en pro de una mayor eficiencia y en la supervisión, inspección y vigilancia del sector financiero a través de la implementación de estrategias encaminadas al fortalecimiento de la confianza de los Usuarios en el Sistema Financiero Mexicano.

Notas: 1) Toda la información plasmada tiene como base a lo reportado en las Cuentas Públicas de los años 2006-2011 2) Todos los aspectos financieros y presupuestarios pueden ser consultados en la Dirección General de Planeación, ubicada en el piso 6 de oficinas centrales de esta Comisión.



Recursos humanos

ESTRUCTURA BÁSICA Y NO BÁSICA

2006

La Secretaría de la Función Pública mediante oficio SSFP/412/925 de fecha 26 de abril de 2006 aprobó y registró el refrendo de la estructura orgánica de la CONDUSEF con vigencia del 1° de enero de 2006 de acuerdo a la plantilla presupuestal autorizada por la SHCP que es de 670 plazas, 211 de mando y 459 operativas.

2007

A través del oficio 312.A.1.-1492, del 27 de marzo de 2007, la SHCP informó que se tiene registrada presupuestariamente una plantilla ocupacional de 670 plazas, 211 de mando y 459 operativas con vigencia del 1° de enero de 2007 por lo que se solicitó a la SFP el refrendo de la estructura orgánica y a través de los oficios SSFP/408/0446 y SSFP/412/0774 del 25 de abril de 2007, la SFP aprobó y registró la estructura acorde a lo dictaminado por la SHCP.

Con el oficio 312.A.1.-1628 del 03 de abril 2007 la SHCP atendió la petición de esta Comisión Nacional en el sentido de cancelar 2 plazas de nivel operativo con vigencia al 1° de febrero de 2007. El 21 de febrero se solicitó a la SFP mediante VPA/012/2007 la renivelación del Titular del OIC del nivel LC3 al KC2, petición que fue atendida a través de los oficios SSFP/408/0938 y SSFP/412/1921 de fecha 20 de septiembre de 2007.

dep



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Con motivo de la implementación del Programa de Conclusión de Servicios en Forma Definitiva de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, se solicitó la cancelación de una plaza de nivel OC3 misma que formaba parte de la estructura del Órgano Interno de Control, lo anterior se documenta en los oficios 312.A.1.-4322 de la SHCP y el SSFP/408/0953 y SSFP/412/1961 de la SFP de fechas 14 y 26 de septiembre de 2007 respectivamente.

En la Cuadragésima Sexta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del 28 de febrero de 2007, se sometió para su autorización el Programa de Fortalecimiento de la Capacidad de Gestión y Servicios de la Condusef el cual incluyó cinco líneas estratégicas de acción, entre las cuales destacaba la integración y compactación de áreas y funciones que cuentan con procesos afines y complementarios, sobresaliendo la acción de llevar a cabo una reestructuración orgánica de la Institución, mejorando los niveles directivos y de supervisión, la interrelación de la operación y aplicando medidas de racionalización.

gop ↑



Esta línea estratégica se concretó a través de los oficios o 312.A.1.-5052 de la SHCP y los oficios SSFP/408/01064 y SSFP/412/2249 de la SFP de fechas 30 de octubre y 07 de noviembre de 2007 respectivamente, en los que se informa que se aprueba y registra la estructura orgánica de la CONDUSEF con vigencia a partir de la publicación del Estatuto Orgánico en el Diario Oficial de la Federación. El planteamiento consistió en la cancelación de seis plazas, cinco de Director General (LC3) y una de Director de Área (MC2) y la creación de cuatro plazas, dos de Subdirector (NC3) y dos de Jefe de Departamento (OC3), el remanente del importe de las cancelaciones fue utilizado para la creación de dos plazas operativas y la conversión de 285 plazas de personal operativo mediante costos compensados quedando una plantilla registrada de 667 plazas, 208 de mando y 459 operativas.

2008

Mediante memorándum VPA/093/08 del 4 de agosto de 2008, se solicitó a la SFP el refrendo de la estructura orgánica y ocupacional de la Comisión Nacional con vigencia a partir del 1° de enero del 2008 petición que fue atendida a través de los oficios SSFP/408/0352 y SSFP/412/1452 del 07 de agosto de 2008.



2009

En apego a las medidas de austeridad y conforme a lo establecido en los “Lineamientos Específicos para el Control y Concentración de Recursos Presupuestarios Asociados a Plazas Vacantes y Contratos de Prestación de Servicios” se dieron de baja 10 plazas, situación que se hizo del conocimiento a esta Comisión Nacional mediante el oficio 312.A.1.-0633 de la SHCP de fecha 2 de marzo de 2009 en el que comunica que se tiene registrada una plantilla ocupacional de 657 plazas, 205 de mando y 452 operativas.

Dichas plazas se refieren a la cancelación de 3 plazas nivel NC3, dos de ellas adscritas a la Secretaría Técnica y una a la Vicepresidencia de Delegaciones y 7 plazas de nivel operativo.

Así la SFP a través de los oficios SSFP/408/130 y SSFP/408/DHO/0350 del 9 de junio de 2009 aprobó y registró la modificación a la Estructura Orgánica con la cancelación de esas 10 plazas con vigencia del 1° de enero de 2009, en esa misma autorización y con motivo de la publicación del Decreto del 15 de abril de 2009 por el que se expide el reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública quedó asentado el cambio de denominación del Titular del Área de Auditoría de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno por Titular del Área de Auditoría para el Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública con vigencia del 16 de abril de 2009.

del

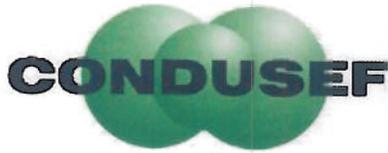


2010

Continuando con la aplicación de los antes citados se canceló una plaza de nivel operativo, situación que se reflejó en la plantilla para el año 2010 emitida por la SHCP mediante oficio 312.A.1.-0219 del 11 de febrero de 2010 en el cual comunicó que se tiene registrada una plantilla ocupacional de 656 plazas, 205 de mando y 451 operativas.

Oficio SSFP/408/0148 y SSFP/DHO/0415/2010 y oficio 312.A.1.-0768 de fechas 23 y 31 de marzo de 2010, respectivamente, se informa que se aprueba y registra la estructura organizacional de la CONDUSEF con vigencia 1° de enero de 2010 que corresponde a una plantilla de 656 plazas, 205 de mando y 451 operativas.

Derivado de la autorización de la Junta de Gobierno en su Sexagésima Tercera Sesión que se llevó a cabo en febrero de 2010 y con la finalidad de contar los recursos presupuestarios para la contratación de 76 plazas de carácter eventual, se solicitó a la SHCP la transferencia de recursos de diversas partidas del capítulo 1000 a la partida 1202, solicitud que fue atendida mediante oficio 312.A.1.-0410 de fecha 5 de marzo de 2010, en el cual se indica que se estima procedente la transferencia de recursos con carácter de no regularizable, lo anterior para estar en posibilidad de contratar a 76 plazas eventuales por el periodo 1° de marzo al 31 de diciembre de 2010.



En ese marco se solicitó a la SFP la modificación a la estructura orgánica y ocupacional, misma que fue registrada en los oficios SSFP/408/0255/2010 y SSFP/DHO/0602 y oficio 312.A.1.-0965 del 15 y 22 de abril de 2010 respectivamente, en los cuales se menciona que se aprueba y registra la estructura orgánica de la CONDUSEF que consiste en la incorporación de 76 plazas eventuales, con vigencia 1° de marzo al 31 de diciembre de 2010.

En cumplimiento de las acciones establecidas en el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal y de los compromisos de la Secretaría de la Función Pública para incrementar la efectividad de las instituciones, en lo relativo al trámite de aprobación y registro de estructuras orgánicas, dicha dependencia desarrolló una herramienta informática denominada Sistema de Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO), por lo que se solicitó realizar la carga inicial en dicho sistema conforme a su Guía de Operación.

La SFP tomó conocimiento de la carga inicial y lo dio a conocer a través del oficio SSFP/408/DGDHO/0383/2010 de fecha 19 de marzo de 2010, e informó que dicha carga corresponde a la última estructura registrada con vigencia 16 de abril de 2009 y a partir de esta fecha todas las modificaciones a la estructura orgánica deberían realizarse por internet y de manera automatizada.

ger



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

En cumplimiento a los “Lineamientos para la aplicación de las medidas de control en el gasto de servicios personales” se solicitó a la SHCP la cancelación de dos plazas (una de mando y una operativa) con vigencia 1° de abril, dicha dependencia a través del oficio 312.A.1.-1365 del 17 de junio de 2010, informó que se considera presupuestariamente procedente el citado movimiento.

Asimismo, mediante oficio 307-A-2528 del 12 de julio de 2010, la SHCP informó que se procede a la modificación de la plantilla de la CONDUSEF, la cual incorpora movimientos derivados de la aplicación de las medidas de austeridad, con vigencia al 1° de abril de 2010 e informa que la CONDUSEF tiene una plantilla de 654 plazas, 204 de mando y 450 operativas.

Derivado del incremento en las nuevas atribuciones y la consecuente modificación al Estatuto Orgánico, se solicitó la modificación a la estructura orgánica de la Comisión Nacional misma que incluía cambios de denominación y adscripción, dicha petición fue atendida a través de los oficios SSFP/408/0533/2010 y SSFP/408/DHO/1407 y el 312.A.001025 de fechas 5 y 12 de agosto de 2010 con vigencia a la publicación del Estatuto Orgánico, la cual se realizó el 16 de julio de 2010.

Nuevamente y como parte de las acciones del Programa Nacional de Reducción de Gasto Público, se cancelaron 3 plazas operativas, con vigencia al 1° de julio de 2010, situación que quedó asentada en los oficios SSFP/408/DHO/1739/2010 y 312.A.002328 de fecha 4 y 6 de octubre de 2010 respectivamente.

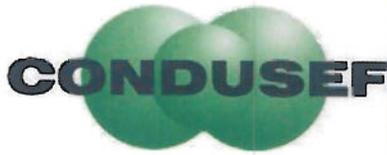
Jep



2011

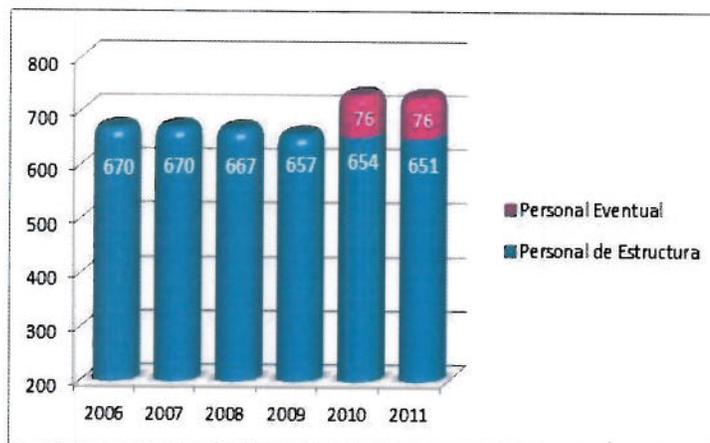
En la sexagésima novena sesión ordinaria de la Junta de Gobierno del mes de noviembre de 2010, entre otros acuerdos, se autorizó la conversión de la plaza de Vicepresidente, nivel que ocupaba el titular de la Secretaría de la Junta de Gobierno, a Director General, por lo que se realizó el trámite ante la Secretaría de la Función Pública misma que a través de los oficios SSFP/408/0319/2011 y SSFP/408/DHO/0550/2011 y el oficio 312.a.1.-625 del 4 y 8 de abril de 2011, respectivamente, informaban que se aprueba y registra la modificación a la estructura de la CONDUSEF, de 651 plazas (204 de mando y 447 operativas) con vigencia organizacional del 16 de noviembre de 2010, que consiste en el cambio de nivel salarial del Secretario de la Junta de Gobierno de KC2 a LC3, del Prosecretario de la Junta de Gobierno de LC3 a MC2 y del Secretario Técnico de MC2 a LC3, así como diversos cambios de denominación y reubicación, derivado de la aplicación de las medidas de austeridad y disciplina del ejercicio 2010 la cual incluye la reducción del 5 y 3% en plazas, de conformidad con el Programa Nacional de Reducción del Gasto Público.

Con oficio SSFP/408/DHO/0633 de fecha 19 de abril de 2011, la SFP tomó nota de la plantilla emitida por la SHCP en la que tiene registradas 651 plazas, 204 de mando y 447 operativas, con vigencia del 1° de enero de 2011. Cabe señalar que, con oficio SSFP/408/DHO/0388/2011 se registró la continuidad de 76 plazas eventuales (23 de mando y 53 operativas) con vigencia del 1 de enero al 15 de noviembre de 2011.

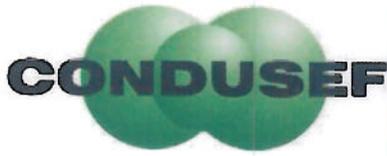


Derivado de la Septuagésima Segunda Sesión ordinaria de la Junta de Gobierno del 11 de junio de 2011 en la que se aprobó la modificación a la estructura orgánica y de la entrada en vigor del Estatuto Orgánico publicado el 18 octubre de 2011 se solicitó a la SHCP mediante oficios DGP/252/2011 y 283/2011 la modificación a la estructura organizacional con vigencia a partir del 19 de octubre de 2011, la cual quedó aprobada mediante oficios SSFP/408/0976/2011 y SSFP/408/DGOR/1641/2011 del 13 de diciembre de ese mismo año.

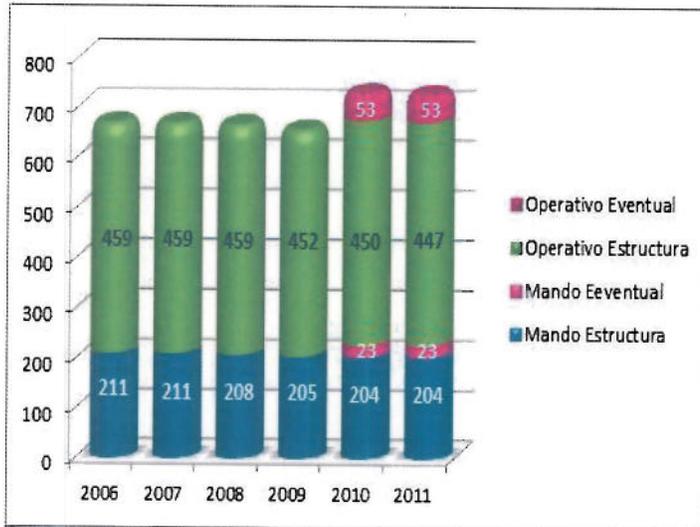
PERSONAL CONDUSEF 2006- DICIEMBRE 2011



JCP



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012



La información de las estructuras se encuentra disponible en la Dirección de Organización y Selección de Personal, ubicada en el piso 5 de oficinas centrales de esta Comisión.

JCP



RECURSOS HUMANOS PERSONAL DE BASE, CONFIANZA, HONORARIOS Y EVENTUAL

Se adjunta cuadro comparativo del comportamiento de la plantilla de 2006 a 2011.

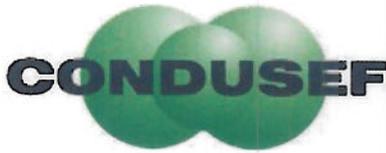
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
P. Mando	211	211	208	205	205	204
Operativos	459	459	459	452	451	447
Total	670	670	667	657	656	651
Confianza	211	211	208	205	205	204
Operat. Confianza	156	156	156	156	154	150
Operat. Base	303	303	303	296	297	297
Total	670	670	667	657	656	651

NOTA:

Derivado de la asignación de las nuevas atribuciones, a partir del 1º de marzo de 2010, la SHCP autorizó la creación de 76 plazas eventuales, con los siguientes niveles: 1 de Director General, cuatro Directores de Área, tres Subdirectores, 15 Jefes de Departamento y 53 operativos. (Se encuentran en proceso de regularización).

En ningún ejercicio se tiene personal de honorarios.

Las plantillas pueden ser consultadas en la Dirección General de Personal y Organización, específicamente en la Dirección de Administración de personal, ubicada en el piso 6 de oficinas centrales de esta Comisión.



CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

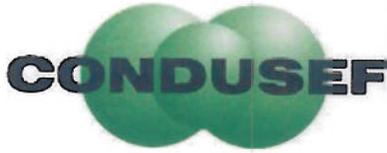
Se presentan las Condiciones Generales de Trabajo que regulan la Relación laboral entre la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y sus trabajadores de base. Cabe destacar que las mismas fueron autorizadas mediante oficio de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público No. 101-154 de fecha 13 de mayo del 2010. Las Condiciones Generales de Trabajo constan de 58 artículos y 5 artículos más considerados como transitorios

Las modificaciones a las Condiciones Generales de Trabajo fueron aprobadas por la Junta de Gobierno en su Sexagésima Cuarta Sesión Ordinaria, que se celebró el día 22 de febrero del 2010, mediante el Acuerdo CONDUSEF/JG/64/05

Las mismas pueden ser consultadas en la Dirección General de Personal y Organización, específicamente en la Dirección de Administración de Personal, ubicada en el piso 6 de oficinas centrales de esta Comisión.

RELACION DE PUESTOS DE LIBRE DESIGNACION Y PUESTOS SUJETOS A LA LEY DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL O A OTRO SERVICIO DE CARRERA ESTABLECIDO LEGALMENTE

La Comisión Nacional no está sujeta a la Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal, por lo que no se maneja la denominación de: "Puestos de libre designación" y puestos sujetos a LSPCAPF.



El Fundamento legal lo encontramos en el Título Primero, Capítulo Único, Artículo 1, de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, que a la letra dice:

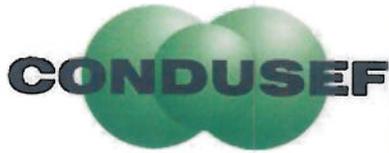
Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para la organización, funcionamiento y desarrollo del Sistema de Servicio Profesional de Carrera en las dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada.

Las entidades del sector paraestatal previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal podrán establecer sus propios sistemas de servicio profesional de carrera tomando como base los principios de la presente Ley.

El artículo 3, menciona que se entiende como dependencia a:

Artículo 3, fracción VII:

Dependencia: Secretarías de Estado, incluyendo sus órganos desconcentrados, Departamentos Administrativos y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal.



Recursos materiales

Al 31 de diciembre del 2011, esta Comisión cuenta con un total de 11,329 bienes muebles, de los cuales 11,309 corresponden a mobiliario y equipo de cómputo y 20 a parque vehicular.

Se hace de su conocimiento que la relación de mobiliario puede ser consultada en la Dirección General de Bienes y Servicios, específicamente en la Dirección de Adquisiciones, ubicada en el piso 5 de oficinas centrales de esta Comisión, a través del Sistema de Control de Inventario.

RJR



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Asimismo se cuenta con la relación de servidores públicos que cuentan con telefonía celular:

NO.	PUESTO	CUOTA AUTORIZADA
1	Presidente	\$ 1,850.00
2	Secretario Técnico	\$ 1,650.00
3	Vicepresidenta de Delegaciones	\$ 1,650.00
4	Vicepresidente Técnico	\$ 1,650.00
5	Vicepresidente Jurídico	\$ 1,650.00
6	Vicepresidente de Planeación y Administración	\$ 1,650.00
7	Titular del Órgano Interno de Control	\$ 1,650.00
8	Chofer de Presidencia	\$ 1,100.00
9	Chofer de Presidencia	\$ 300.00
10	Por asignar	\$ 1,100.00
11	Por asignar	\$ 300.00
12	Por asignar	\$ 300.00

DPK



BIENES INMUEBLES

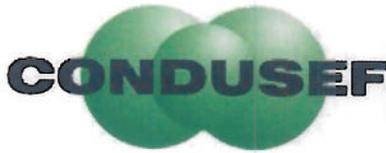
Los bienes inmuebles que ocupa Condusef en oficinas centrales y 35 Delegaciones Estatales y locales son mediante contratos de arrendamiento, exceptuando la Delegación Jalisco, en la que uno de los dos espacios que ocupa, está designada como Administrador y Usuario principal por parte de la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales de la que en su momento se denominaba Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

A continuación se enuncian los domicilios de los inmuebles arrendados:

- 1.- **AGUASCALIENTES (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Avenida Francisco I. Madero, No. 322, Colonia Zona Centro, C.P. 20000, Aguascalientes, Aguascalientes, México.
- 2.- **BAJA CALIFORNIA (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle José María Vasconcelos, No. 2789 PB, Colonia Zona Rio Tijuana, C.P. 22010, Tijuana, Baja California, México.
- 3.- **BAJA CALIFORNIA SUR (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Baja California entre Allende y Normal, No. 510, Colonia Los Olivos Fraccionamiento la Perla, C.P. 23040, La Paz, Baja California Sur, México.
- 4.- **CAMPECHE (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle: 10 o Paseo de los Héroes, No. 290 C, Colonia San Román, C.P. 24040, Campeche, Campeche, México.
- 5.- **CHIAPAS (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Av. Central Poniente, No.1377, Colonia Centro, C.P. 2900, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.
- 6.- **CHIHUAHUA (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Francisco Zarco, No. 2505, Colonia Jardines del Santuario, C.P. 31020, Chihuahua, Chihuahua, México.
- 7.- **CIUDAD JUÁREZ (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Avenida Tecnológico, No 1770, interior 14A en planta alta, Colonia Fuentes del Valle, C.P. 32500, Ciudad Juárez, Chihuahua, México.



- 8.- COAHUILA (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Boulevard Independencia, No. 2120 Oriente P.B. Local A, Colonia Estrella Torreón, C.P. 27010, Coahuila, Coahuila, México.
- 9.- COLIMA (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Av. Constitución, No. 2171, locales 4,5 y6, Colonia Residencial los Olivos, C.P 28017, Colima, Colima, México.
- 10.- DURANGO (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Hidalgo, No. 105 Norte, Colonia Zona Centro, C.P. 34000, Durango, Durango, México.
- 11.- ESTADO DE MÉXICO (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Prolongación 5 de Mayo, No 808 local 11, Colonia Fraccionamiento Valle Don Camilo, C.P. 50150, Toluca Lerdo, Estado de México.
- 12.- GUANAJUATO (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Calzada de los Héroes, No. 522, Colonia Andrade, C.P. 37020, León, Guanajuato, México.
- 13.- GUERRERO (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Costera Miguel Alemán, No. 707, Mezzanine, (antes No.133), Fraccionamiento Magallanes, C.P. 39670, Acapulco de Juárez, Guerrero, México.
- 14.- HIDALGO (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Everardo Márquez, No. 101, modulo 1, 2° nivel, Colonia Periodistas, C.P 42060, Pachuca de Soto, Hidalgo México.
- 15.- JALISCO (ADMINISTRADOR Y USUARIO PRINCIPAL- PISO 2) (PISO 4 ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle López Cotilla, No. 2032, Colonia Arcos Vallarta, C.P 44130, Guadalajara, Jalisco, México.
- 16.- METROPOLITANA NORTE (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Prolongación Moliere, No. 450 C, Colonia Ampliación Granada, C.P. 11529, Delegación Miguel Hidalgo, México, Distrito Federal.
- 17.- METROPOLITANA ORIENTE (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle: Azafrán, No. 18, Colonia Granjas México, C.P. 08400, Delegación Iztacalco, México, Distrito Federal.
- 18.- METROPOLITANA SUR (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Candelaria, No 33, Colonia Los Reyes Coyoacán, Delegación Coyoacán, C.P. 04380, México, Distrito Federal.
- 19.- MICHOACÁN (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Avenida Camelinas, No. 3233-209, Colonia Las Américas, C.P. 58270, Morelia, Michoacán.



- 20.- MORELOS (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Boulevard Teopanzolco (Alta Tensión), No. 156, planta baja, Colonia Acapantzingo, C.P 62440, Cuernavaca, Morelos.
- 21.- NAYARIT (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle San Luis Sur, No. 136 Planta Baja, Colonia Centro, C.P 6300, Tepic, Nayarit.
- 22.- NUEVO LEÓN (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Avenida Morelos Oriente, No. 133-9° piso, Colonia Zona Centro Condominio Monterrey Torre Morelos, C.P. 64000, Monterrey, Nuevo León.
- 23.- OAXACA (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Violetas No 218, Colonia Reforma, C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
- 24.- PUEBLA (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle: Boulevard Libramiento San Juan, No 2702, Colonia Reforma Sur la Libertad, C.P 72160, Puebla, Puebla.
- 25.- QUERÉTARO (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Avenida Zaragoza Poniente, No. 330, interior P.H, Colonia Centro, C.P. 76000, Querétaro, Querétaro.
- 26.- QUINTANA ROO (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Avenida Tulum entre Calle Agua y Viento, Lote 96 y 97 (planta alta), Colonia Manzana 15 Supermanzana 4, C.P. 77500, Cancún, Quintana Roo.
- 27.- SAN LUIS POTOSÍ (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Avenida Cordillera Karakorum esquina Avenida Real de Lomas Sin No. Local A planta baja Edificio Corporativo 1, Col. Lomas Cuarta Sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, San Luis Potosí.
- 28.- SINALOA (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Boulevard de los Insurgentes No. 790 Sur Col. Centro, C.P. 80101 Culiacán, Sinaloa.
- 29.- SONORA (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Dr. Pesquería No. 170 Colonia Prados del Centenario C.P. 83260, Hermosillo, Sonora.
- 30.- TABASCO (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Avenida Viveros No. 102 Planta Baja Fraccionamiento Heriberto Keohe, Centro, C.P. 86030 Villahermosa, Tabasco.
- 31.- TAMAULIPAS (ARRENDAMIENTO)** Dirección: Calle Privada Rotatoria No. 101 canales 3, 5, 6 y 7 Col. Vista Hermosa, C.P. 89119, Tampico, Tamaulipas.

APF



32.- TLAXCALA (ARRENDAMIENTO) Dirección: Calle Mariano Sánchez No. 32 Colonia Centro, C.P. 90000, Tlaxcala, Tlaxcala.

33.- VERACRUZ (ARRENDAMIENTO) Dirección: Calle Juan Enríquez esq. Av. Xicotencatl No. 128 Colonia Ricardo Flores Magón C.P. 91900, Veracruz, Veracruz.

34.- YUCATÁN (ARRENDAMIENTO) Dirección: Calle 20 esquina 46 No. 479 Dpto. BC planta baja y alta, Col. Gonzalo Guerrero, C.P. 97115, Mérida, Yucatán.

35.- ZACATECAS (ARRENDAMIENTO) Dirección: Boulevard Adolfo López Mateos No. 103 interior C-1 Colonia: Zona Centro, C.P. 08800, Zacatecas, Zacatecas.

36.- OFICINAS CENTRALES (ARRENDAMIENTO) Dirección: Avenida Insurgentes Sur No. 762 Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez C.P. 03100, Ciudad de México, Distrito Federal.

La información de los contratos de arrendamiento puede ser consultado en la Dirección de Adquisiciones, ubicada en el piso 5 de oficinas centrales de esta Comisión.

SITUACION DE LOS ARCHIVOS

A continuación se presenta la situación de los archivos al 31 de diciembre del 2011:

- Implantación de los instrumentos normativos y actualizados anualmente: Se cuenta con el Cuadro General de Clasificación Archivística y Catálogo de Disposición Documental, Guía Simple de Archivos, Calendario Institucional, e Inventario de Uso Múltiple.
- Archivo con valor Histórico: Se tiene un expediente de la Sección documental 1S. Secretaría de la Junta de Gobierno, Sesiones y Actas.



- Archivo de Concentración: Se tienen **67,504** expedientes identificados, registrados y organizados.
- Archivos de trámite: Se tienen **29,974** registrados e identificados en el sistema ARCON, 1,612 correspondientes a oficinas centrales de los cuales el **70%** esta resguardado en el centro de control documental y los otros 27,758 restantes corresponden a delegaciones.
- Bajas Documentales: Se cuenta con 114 Actas AGN de expedientes con valor administrativo y legal.
- Depuración de información carente de utilidad: Se depuraron 436 toneladas.

Toda la información referente a la situación de los archivos puede ser consultada en la Dirección de Archivos, ubicada en el piso E-4 de oficinas centrales de la Comisión.

SITUACIÓN DE LOS BIENES TECNOLÓGICOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 SITUACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y PATENTES

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones cuenta con **3,680** licencias de software. A continuación se muestra cuadro detalle del software, licencias y patentes:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Adquisición de software diverso	44 licencias
Adquisición, actualización y soporte de licencias de uso de programas Microsoft	1,170 licencias
Versiones obsoletas o en desuso de software diverso	2,466 licencias

 *AR*



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

En cuanto a los equipos de cómputo, al 31 de diciembre se tienen en arrendamiento los siguientes equipos:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Computadoras de escritorio en Oficinas Centrales	636
Computadoras de escritorio en Delegaciones Regionales	363
Computadoras laptop	62
Servidores	17
Estaciones de Trabajo	20
Proyectores	12
Unidades de respaldo de Energía (UPS)	321

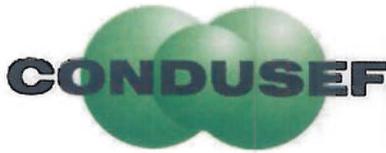
Dentro de la información reflejada con equipos y licencias se desglosan conforme a la relación con redes y telecomunicaciones.

No. de servidores SUN 11

No. de unidades de almacenamiento 2

Licencias de Software:

- Filtro de Correo Electrónico (Optenet, 1 para 1000 usuarios)
- Manejador de Bases de Datos (Oracle, 1 de 100 usuarios nombrados)
- Filtrado de Contenido (Websense, 1 para 1200 usuarios)
- Herramienta de RespalDOS (Veritas, 1)



- Virtualización (VMware, 3)
- Seguridad Perimetral (Juniper, 1)
- Analysis de Logs (Sawmill,1)
- Administración de base de datos MySQL (SQLyog,1)
- Administración de base de datos Oracle (Toad DBA for Oracle,1)
- Monitoreo de red (PRTG,1)

INTRANET

La página de Intranet "CONDURED" surgió como una necesidad al interior de la Comisión en el año 2007 y fue desarrollada por la entonces Dirección de Informática y Telecomunicaciones, utilizando para ello un servidor Web Apache.

Posteriormente, su administración se realizó a través de la actual Subdirección de Organización y Selección de Personal quien mantiene la misma plataforma, más la innovación de mayor diseño, imagen y distribución de contenidos mediante la adopción proactiva de los lineamientos emitidos por el Sistema Internet de la Presidencia (SIP), los cuales cabe mencionar solo son obligatorios para los portales oficiales de cada dependencia federal.

INTERNET

Contamos con un enlace de 12 MB's, los cuales para una mayor desempeño y uso de la red son administrados y distribuidos entre los diferentes accesos demandados por la Institución como el Sistema de Gestión Electrónica (SIGE), buro de crédito, el correo electrónico institucional, portal de capacitación, sistemas informáticos de la Secretaría de la Función Pública, etc.



El desarrollo y mantenimiento del Portal Web se encuentra a cargo de la Dirección de Valuación y Desarrollo Financiero y se encuentra instalado un servidor Web Apache con PHP, administrado por un servidor Joomla, incluyendo en su diseño los lineamientos emitidos por el Sistema Internet de la Presidencia (SIP).

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

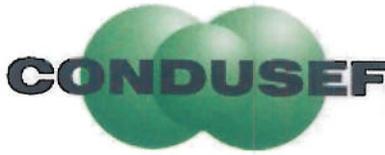
A continuación se muestra el cuadro detalle sobre la usabilidad de servicios y trámites electrónicos gubernamentales con corte al cuarto trimestre de 2011:

TRÁMITE / SERVICIO	TRANSACCIONES EN LINEA	TRANSACCIONES EN VENTANILLA
1. ASESORIA TECNICO-JURIDICA	105,606	107,880
2. CONSULTA AL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS	37,428	18,644
3. INFORMES TRIMESTRALES DE UNIDADES ESPECIALIZADAS	2,101	0
4. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	0	6

SEGURIDAD

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones como responsable de la seguridad en tecnología, ha implementado algunos mecanismos de monitoreo, detección y prevención, para la seguridad de la información crítica de nuestra institución.

En cuanto al acceso básico para poder hacer uso de la infraestructura informática y de telecomunicaciones se cuenta con Directorio Activo, se valida que cada equipo cumpla con actualizaciones, parches y antivirus mediante el Software Cisco Nac y se tienen implementadas Vlan's en la red LAN.



Para el acceso a los sistemas de información estratégicos y administrativos, se cuenta con claves por usuario de acuerdo al nivel de acceso que el servidor público requiera y solicitado previamente por el administrador del sistema informático.

Para la salvaguarda el acceso a la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones se utilizan claves de acceso con diferentes privilegios de administración, aplicándolas a los equipos que brindan los servicios de Correo Electrónico, Internet, Intranet, Bases de Datos, DNS, transmisión de voz y datos y de más aplicaciones. De estas claves se mantiene una copia la Delegación Metropolitana Sur de esta Comisión, la cual es actualizada periódicamente para salvaguarda y contingencia de la información.

Adicionalmente se cuenta con seguridad en la red mediante Firewall, IDS Filtrado de Correo Electrónico, Filtrado de Contenido, Herramientas de DLP, Software de monitoreo.

RESGUARDO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

La información generada por los diferentes sistemas informáticos, se contienen en Bases de Datos alojadas en unidades de almacenamientos (información crítica) y en otros servidores con gran capacidad en disco y destinados a respaldos, ubicándose toda esta infraestructura en el Centro de Cómputo.

Como mecanismo de seguridad, se efectúan respaldos de la información de dichas bases de datos para ser recuperadas y puestas a disposición de los usuarios, en caso de presentarse una contingencia o eventualidad que afectara a las Bases de Datos que se encuentran en Producción.

Los respaldos realizados ya sea en cinta o discos magnéticos, se resguardan periódicamente en la Delegación Metropolitana Sur donde tenemos una bóveda de medios magnéticos.



CENTRO DE DATOS

Durante el 2011, se realizaron adecuaciones a la infraestructura que conforme el Centro de Datos de la CONDUSEF, a fin de mantener en condiciones adecuadas la operación de los servidores y equipos de telecomunicaciones que en él se alojan.

Aspectos que se mejoraron:

Reacondicionamiento del Piso Falso: Se realizó una limpieza general de la cámara bajo el piso falso a fin de optimizar el flujo del aire de refrigeración.

Reestructuración del Cableado de Datos: Identificación, Depuración y Reorganización del cableado de datos.

Reubicación de los equipos de aire acondicionado de precisión: Para optimizar el flujo de aire refrigerado.

Sustitución de lámparas: Para obtener una iluminación homogénea y ahorro de energía.

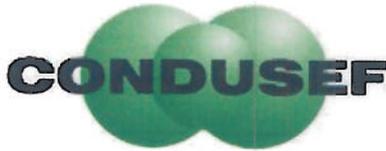
Rehabilitación del sistema de detección de incendios: Para asegurar su funcionamiento en caso de emergencia.

Control de Acceso: Instalación de un control de acceso mediante dispositivo biométrico y rehabilitación de la exclusiva de acceso al centro de datos.

Integración de servidores y ubicación de los mismos dentro de Gabinetes Contenedores (Racks).

Eliminación del Plafón del Techo: Para mejorar el aprovechamiento del espacio del Centro de Datos.

Las bases de datos institucionales y los servidores ubicados en el Site son administrados por personal de nuestra Dirección.



RED AMPLIA (WAN)

Derivado del impacto de la CONDUSEF a lo largo del territorio nacional en el campo financiero de su competencia, durante la presente administración se logró un gran progreso tecnológico en este renglón, de tal forma que al final del ejercicio 2011 se cuenta con un servicio Administrado de la Red Privada Virtual Multiservicio (VPN_MPLS) que permite conectar a todas nuestras delegaciones estatales y metropolitanas con las oficinas centrales, para el intercambio y proceso de información.

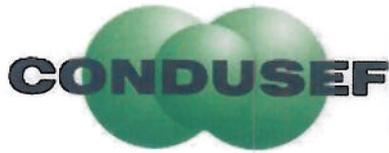
El servicio incluye:

1 Enlace de 8192 Kbps para Internet

1 Enlace de 16384 Kbps en el nodo central para delegaciones

35 Enlaces de 2048 Kbps

Los enlaces MPLS permiten acceder a los sistemas de información más relevantes y que están orientados al servicio de los usuarios financieros y entre los cuales se encuentran el Sistema de Información Operativa (SIO), el Sistema de Gestión Electrónica (SIGE), el Sistema de Notificaciones Electrónicas, el Sistema de Estrados Electrónicos y el Portal de Capacitación, los cuales están desarrollados en plataforma Web y requieren de transferir eficazmente grandes volúmenes de información, permitiendo a su vez la transferencia de datos, voz y video por la red.



RED LOCAL (LAN)

A la par del crecimiento en los enlaces de Red MPLS, se dio también el crecimiento en la infraestructura para el Servicio de Red Local en todos los inmuebles de la Condusef, permitiendo con ello contar con los nodos de red para conectar equipos de cómputo, servidores, multifuncionales, biométricos y teléfonos de tecnología VoIP, de acuerdo a las necesidades de distribución de cada delegación y de las oficinas centrales.

Estos nodos de red se abastecen y mantienen mediante el Servicio Administrado de Infraestructura de Redes LAN y Telefonía Volp, servicio que nos permite contar con:

1056 Nodos de datos para oficinas centrales

853 Nodos de datos para delegaciones estatales y metropolitanas

100 Puertos de Fax

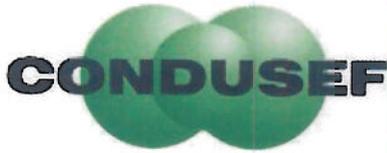
4 Aceso Point para conexiones inalámbricas

749 Aparatos telefónicos de tecnología Volp de diferentes modelos y funcionalidades, los cuales se han distribuido conforme los perfiles de los funcionarios públicos.

TELEFONÍA CONVENCIONAL

Este servicio imprescindible que se brinda a nuestra Comisión, incluye para oficinas centrales:

- Llamadas locales
- Llamadas de larga distancia nacional e internacional
- Llamadas a celular local y nacional
- Servicio de 01-800



- Servicio de teleconferencia.

El servicio 01-800 ha sido de gran ayuda a la CONDUSEF para la ejecución de sus funciones, ya que por este medio se acerca de manera sencilla, rápida y económica a los usuarios financieros, brindándoles atención personal en nuestro Call Center, el cual recibe recibiendo mensualmente un promedio 3500 asesorías telefónicas.

Asimismo el servicio de teleconferencia ha permitido generar algunas economías al permitir celebrar reuniones de capacitación remota con nuestras delegaciones.

En lo que se refiere a las delegaciones, este servicio cuenta con:

- Llamadas locales
- Llamadas de larga distancia nacional e internacional
- Llamadas a celular local y nacional.
- Servicio de 01800
- Servicio de Teleconferencia

Toda la información referente a los bienes tecnológicos, incluyendo información de las licencias puede ser consultada en la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, ubicada en el piso 1 de oficinas centrales de esta Comisión.



Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012

PROGRAMA ESPECIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL 2008-2012

SINTESIS DE LAS ACCIONES Y RESULTADOS RELEVANTES

En atención a las estrategias del Gobierno Federal, CONDUSEF desarrolló su Programa de Mejora de la Gestión, el cual se encuentra integrado, a su vez, por varios proyectos:

2008-2009:

La realización de proyectos se ejecutó mediante 2 componentes, el estándar y el específico:

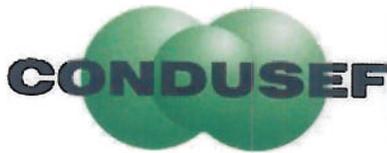
Componente estándar:

1) Trámites y Servicios Públicos de Calidad

-Asesoría Técnica y Jurídica.- Derivado de la campaña el trámite más inútil, nos comprometimos a proporcionar al usuario información clara y completa sobre los alcances de los trámites y servicios con que cuenta la Institución.

-Emisión de Dictamen Técnico.- Se publicó una carta compromiso al ciudadano mediante la cual se establecen y aseguran estándares de servicio para el trámite de emisión del dictamen técnico.

14



-Procedimiento Conciliatorio.-Se actualizó, oficializó y publicó en la Normateca Interna el Manual de procedimientos de Conciliación, oficinas centrales.

2) De Atención y Participación Ciudadana

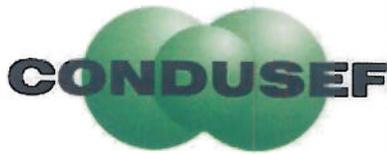
-Encuesta piloto sobre la atención ciudadana en los servicios de asistencia técnica y jurídica personalizada; procedimiento de conciliación y defensoría legal gratuita.- Con la encuesta piloto se generó un diagnóstico sobre los mecanismos de atención y participación ciudadana.

3) Procesos Eficientes

-Determinar procesos de mejora la página web de la Comisión para incluir dos micrositios en materia de Educación Financiera, de manera ágil, didáctica y amigable.- Se hizo uso de las tecnologías de información con técnicas audiovisuales y de animación para efficientar el uso de internet.

-Programación y convocatoria para garantizar la realización de la Semana Nacional de Educación Financiera.-Se logró realizar la Semana Nacional de Educación Financiera provocando sinergia entre todos los socios estratégicos involucrados para lograr una participación integral.

-Analizar los cuadros comparativos a fin de detectar mejoras y publicarlos con mayor penetración en los medios.- Se elaboraron cuadros comparativos sistemáticos con mayor penetración en medios, haciendo uso de herramientas de diseño y medios masivos de comunicación para la difusión de éstos, logrando que la información llegue de forma organizada y didáctica a los usuarios de servicios financieros.



4) Desregulación

Entre las actividades más relevantes destacan:

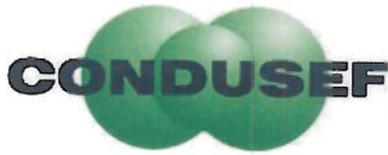
-Se integró el inventario de Trámites y Servicios Federales se identificó la relación entre los Trámites y Servicios Federales; se propuso programar acciones de desregulación, relacionadas con los principales temas de la actividad económica y se instrumentó y dio seguimiento a las acciones de desregulación en la APF.

5) Mejora Regulatoria Interna

-Se Integró el inventario de disposiciones normativas y listado de emisores, se aplicó el proceso de calidad regulatoria al normativo interno, se realizaron labores de difusión del marco normativo interno, se reestructuró la Normateca Interna y se emitieron los Lineamientos y Políticas para la Integración y Funcionamiento del Comité de Mejora Regulatoria.

Componente Específico:

- 1) Racionalización de estructuras.-Se dio inicio a la elaboración de la descripción del puesto y del perfil con personal de todas las áreas.
- 2) Encuesta para medir el tiempo de desahogo del dictamen técnico.-Se dio cumplimiento a la meta programada de una encuesta realizada para medir el tiempo de desahogo del dictamen técnico.



3) Desregulación.- se actualizó el Registro Federal de Trámites y Servicios, se integró el inventario de trámites y servicios federales y se identificó la relación entre los trámites y servicios federales.

4) Sistema de Gestión Electrónica.- Se implementaron mejoras que facilitan y agilizan la operación del proceso de gestión electrónica, tanto para las delegaciones como para las UNES, implementándose una plataforma web, lo que generó importantes mejoras adicionales a las obtenidas estando el sistema de red, minimizando cargas de trabajo en las oficinas estatales como en centrales.

En 2010, se desarrollaron los siguientes proyectos:

1) GESTION ELECTRONICA:

Cuyo principal objetivo es proporcionar a los usuarios un mejor servicio con la disminución de tiempos de respuesta, automatización de procesos como la respuesta al usuario vía correo electrónico y por otro lado, brindar herramientas de administración y control de los asuntos tanto a los funcionarios de Condusef como a las Instituciones Financieras:

-Se concluyeron las metas programadas para Gestión Electrónica, con la incorporación del sector AMAFORE, además de que se adicionaron mejoras integrales al proceso, las cuales se resumen en la mejora continua al Tablero Electrónico de Control, Esquema de Alertas Financieras, Portal de Gestión de Cobranza y el Módulo de Atención Electrónica; siendo estos dos últimos alternativas de atención que acerca los servicios de Condusef al usuario vía internet.

X9



-Se redujeron las audiencias de conciliación, al resolverse la mayor parte de los asuntos en esta etapa amigable del proceso de atención a usuarios.

-Se redujeron los tiempos de resolución de las instituciones financieras

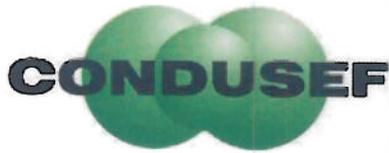
-Se incrementó el número de ciudadanos atendidos.

2) CONCILIACION REMOTA

Cuyo principal objetivo es optimizar el proceso de conciliación existente e integrar nuevos esquemas de comunicación para el desahogo del proceso entre el Usuario y las Instituciones Financieras.

El proceso de Conciliación Remota detectó como áreas de oportunidad, 1) la falta de apego al proceso en los canales de atención conciliatoria de la CONDUSEF, 2) La simplificación del proceso conciliatorio conforme a las nuevas atribuciones de la Ley, 3) La Detección de carga de trabajo en oficinas de atención de la Comisión a nivel nacional y 4) la limitación para el Usuario de resolver su asunto al contar con sólo una vía de desahogo.

La solución propuesta fue la definición del proceso a seguir, para la implementación de las adecuaciones al proceso conciliatorio, a través de una conciliación telefónica u otro medio idóneo para el usuario.



El 15 de diciembre del 2010, se inició una prueba piloto en la Delegación Metropolitana Central, con 5 Abogados Conciliadores, participando 18 instituciones financieras (11 aseguradoras, 3 Sociedades de Información Crediticia y 4 bancos); se reporta como concluido, en virtud de que a diciembre del 2010, se definió el esquema operativo, técnico y jurídico, mismo que se implementará en diversas fases, siendo la prueba piloto de 3 meses.

3) PROMOCION DE LA CULTURA FINANCIERA, a través del material informativo:

Se estableció el compromiso de elaborar 10 trípticos durante 2010 con base en la siguiente metodología: investigación, delimitación, desarrollo, diseño y distribución.

Se han elaboraron los siguientes trípticos:

- ¡Llama para que... no te llamen! (REUS).
- Si vas a contratar. (RECA).
- ¡Permítenos ayudarte!
- Anticípate al riesgo.
- Cuida tu patrimonio.
- Llévate tu sueldo a donde quieras.
- Toma el control.
- Ahorrar o Invertir.



- Asesoría Técnica y Jurídica (Delegación Metropolitana Central).
- Procedimiento de emisión de dictamen (Oficinas Centrales).

4) SIAB VIDA

Cuyo principal objetivo es que los Usuarios cuenten con información referente a las pólizas de seguro de vida contratados por algún familiar en caso de que éste fallezca, así como de sus beneficiarios.

La solución propuesta fue la de establecer la forma y términos mediante los cuales se dé a conocer esta información, emitiéndose así las “Reglas de carácter general para la obtención de información sobre seguros de vida”, aprobándose éstas el pasado 14 de septiembre en la 66 sesión de la Junta de Gobierno.

El proyecto se concluyó con la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las REGLAS DE CARACTER GENERAL PARA LA OBTENCION DE INNFORMACION SOBRE SEGUROS DE VIDA, el pasado 28 de diciembre.

2011:

5) CONCILIACIÓN TELEFONICA:

Cuyo principal objetivo es optimizar el proceso de conciliación existente e integrar nuevos esquemas de comunicación para el desahogo del proceso entre el usuario y la institución financiera:



Entre las actividades más relevantes destacan:

-El 15 de diciembre del 2010, se inició con una prueba piloto en la Delegación Metropolitana Central, con 5 Abogados Conciliadores, participando 18 instituciones financieras (11 aseguradoras, 3 Sociedades de Información Crediticia y 4 bancos); se reporta como concluido, en virtud de que a diciembre del presente año, se definió el esquema operativo, técnico y jurídico, mismo que se implementará en diversas fases, siendo la prueba piloto de 3 meses, así como aumentar el nivel de respuesta de la Condusef hacia los usuarios:

-Al 30 de Junio de 2011 se han celebrado 13 Audiencias Telefónicas (8 audiencias conciliadas y 5 dejaron a salvo derechos del usuario).

-En días pasados se inició operaciones con la Delegación Aguascalientes como parte de la prueba piloto para integrar diversas delegaciones a este proceso.

-Posteriormente se llevó a cabo el desarrollo de sistemas para la implantación de TIC's en la recepción de llamadas, la emisión de claves de identidad Condusef, integrando tecnología de información que ha permitido un registro de 119 registros de apoderados y más de 21 instituciones con acceso al portal.



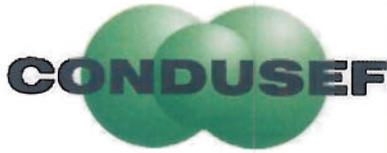
-Actualmente se está ofreciendo el proceso de conciliación telefónica, bajo los mismos términos legales de la que se ejecuta de forma presencial, pero con la salvedad de que no se requiere de su persona, se desahoga de manera telefónica, reflejando una reducción es costos de operación eliminando el uso de papel al notificar a la institución financiera así como ahorro de traslado, el sistema permitirá llevar a cabo distintas audiencias de conciliación en paralelo.

-Se emitió un boletín de prensa dirigido a los usuarios, para dar a conocer este nuevo esquema de atención en la etapa de Conciliación, así como en las delegaciones en las que se realiza; esto con el fin de difundir este proyecto y de sensibilizar a los ciudadanos sobre los beneficios de este proceso.

Este proyecto se concluyó en el mes de diciembre 2011, satisfactoriamente conforme las actividades registradas en el Sistema de Administración del PMG, con el visto bueno del Órgano Interno de Control.

6) NOTIFICACIONES ELECTRONICAS:

Su objetivo es crear un canal de comunicación entre CONDUSEF y los diversos Usuarios del proceso conciliatorio o bien, cualquier otro en el que sea necesario hacer notificaciones dentro del proceso de Atención a Usuarios.

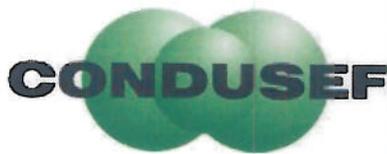


Uno de los principales planteamientos para la incorporación de las notificaciones electrónicas, consiste en delimitar los procesos en los que se notificará electrónicamente al Usuario, pues actualmente el proceso de Gestión Electrónica ha incorporado la notificación de la resolución al Usuario vía correo electrónico. Por su parte, el proceso de Conciliación Telefónica tiene un portal a través del cual se notifica a las Instituciones Financieras los citatorios a audiencia, así como las actas que derivan del proceso.

Aun cuando se tienen diversos procesos en donde de alguna forma se involucra un esquema de notificación vía electrónica, por el momento, se está enfocando este proyecto, a integrar las acciones relacionadas directamente con el Proceso de Atención a Usuarios, como Gestión Electrónica y Conciliación Telefónica.

De igual forma, el proceso de Conciliación Telefónica emplea un portal mediante el cual se notifica a las Instituciones Financieras las audiencias a celebrarse, así como, todas las actas y documentos que derivan de una conciliación y por el lado del usuario, este se notifica siempre que sea posible, a través de un correo electrónico.

En el mes de Agosto se hizo la primera entrega del proceso, así como la integración de alrededor de 115 Instituciones que previamente estaban trabajando en los procesos de gestión electrónica y conciliación telefónica.



Entre las actividades más relevantes destacan:

-Se realizó el desarrollo de implantación del portal de acceso al que los usuarios entraran mediante las claves que se les asignará una vez registrados al sistema, logrando consultar las notificaciones en el momento en que se está realizando.

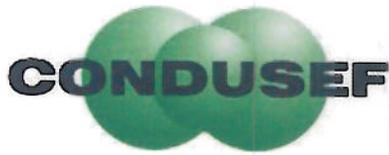
-Se implementaron cursos y asesorías a las Instituciones financieras, sobre el proceso, el sistema y las herramientas de apoyo para este esquema.

-Se finalizaron el desarrollo y las pruebas del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE) para cumplir con la primera etapa del proyecto, en la que entrarían los procesos de atención a usuarios con mayor volumen de acciones.

-Se concretó el desarrollo del Portal del SINE para las Instituciones Financieras, a través del cual es posible la consulta y envío de la documentación que requiera notificarse ante Condusef.

-Se proporcionó capacitación y se orientó a las instituciones financieras interesadas en este proyecto, con quienes se celebraron los convenios correspondientes ante el área de Jurídico de Condusef.

-Se adecuó el Portal de Instituciones Financieras (PORTALIF) de Condusef, de tal manera que la institución financiera sólo ingrese a través de un solo medio y una sola clave, para operar los diversos sistemas del proceso de atención a usuarios que requieran.



-Se capacitó a los funcionarios de las áreas de Atención a Usuarios y se les envió la guía didáctica para operar el SINE con los procesos de Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria, Conciliación Personalizada y Conciliación Telefónica.

-Se inició el diseño y análisis para el desarrollo del Portal del Usuario, a través del cual el ciudadano tendrá la posibilidad de enviar y recibir documentación de manera electrónica a Condusef; asimismo, será una ventanilla de atención y seguimiento para los procesos automatizados con que cuenta esta Comisión.

Todo lo relacionado con el Programa de Mejora de la Gestión, ha quedado registrado en el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión, que creo la Secretaría de la Función Pública, contando en la Vicepresidencia de Planeación y Administración, ubicada en el piso 6 de esta Institución, con las claves de acceso del Titular responsable, Responsable del PMG en la Institución y del Enlace operativo.



Programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción 2008-2012

AÑO 2008

Durante el año 2008, al inicio de este programa se contaba con 11 temas, de los cuales se obtuvo calificación de 10, respecto de transparencia focalizada, blindaje electoral, cumplimiento a convenciones internacionales anticorrupción, cultura de la legalidad, normas de control interno, compras claras, acciones para prevenir la corrupción y análisis de índices.

Por lo que hace al resto de los temas se obtuvieron calificaciones menores, en virtud de lo siguiente:

-Participación ciudadana: Realización del ejercicio de rendición de cuentas a la sociedad, con actores sociales. Se realizaron encuestas de percepción de los usuarios como evaluación externa para el cumplimiento de los compromisos establecidos en el programa.

-Ordenar la imagen de la Administración Pública Federal ante el Ciudadano: Se trabajó con los elementos proporcionados para mejorar los sitios web de las instituciones de la APF, buscando mejorar la imagen de CONDUSEF. Adopción de plantillas oficiales, con títulos de accesos entendibles, cortos y una carga gráfica mínima.

-Abatimiento del rezago educativo de los servidores públicos: Se realizó un ejercicio de identificación de servidores públicos en situación de rezago educativo y se entregó el reporte a la Secretaría de la Función Pública.



-Promoción de la cultura física y el deporte entre los servidores públicos de la Administración Pública Federal: Promoción interna de la cultura física y del deporte en los servidores públicos de la CONDUSEF. Se participó en el torneo de juegos interbancarios que organiza la Asociación de Bancos de México.

AÑO 2009

En el año 2009 se trabajaron seis de los once temas propuestos originalmente, obteniéndose calificaciones de 9 y 10 en los siguientes temas:

-Mejora del sitio web.- Se colocaron en la página WEB iconos y accesos en cuanto a arquitectura, imagen, tecnología, accesibilidad, calidad de servicio, calidad de contenido, y experiencia del usuario.

-Cultura Institucional.- Se aplicó el programa del mismo nombre, cuyo principal objetivo es lograr una comunicación incluyente que promueva la igualdad de género, una selección de personal basada en habilidades y aptitudes sin discriminación, la participación en el premio Promoción de la equidad de género dentro de la Administración Pública Federal, la impartición de cursos que incorporen los principios de igualdad y no discriminación, la promoción de cursos de capacitación y la formación dentro del horario laboral.



-Participación ciudadana.- Se identificó el procedimiento de atención técnica y jurídica como trámites de alto impacto ciudadano, buscando dar orientación con un alto grado de eficiencia y altos estándares de calidad, generando en la población la participación.

-Transparencia Focalizada.- Se actualizó y colocó en la página web, la leyenda "Fecha de actualización de la Información" y se incluyó la frase "Evalúa la información de esta página".

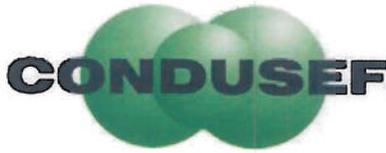
-Promoción de la cultura física y el deporte.- Se realizó una vez al mes, el "Viernes Activo de la Administración Pública Federal" (desarrollo de actividades físicas, recreativas y deportivas).

-Blindaje Electoral.- Se realizaron acciones de control interno, transparencia y difusión, preventivas para programas sociales. Se colocó un banner en el sitio de internet de la CONDUSEF, el cual dirige al Programa de Blindaje Electoral 2009.

AÑO 2010

En el año 2010, se conservaron los temas reportados en el año anterior con calificaciones similares, destacando la adición del tema:

-El Buen Juez Por Su Casa Empieza: Se buscó abatir el rezago educativo a niveles de primaria y secundaria de los servidores públicos a través de esquemas de trabajo implementados por el INEA.



Se elaboró el diagnóstico de rezago educativo consistente en la aplicación de un cuestionario para la detección del rezago educativo. Se registraron a los servidores públicos interesados en continuar con sus estudios.

Por lo que hace al resto de los temas.

- Mejora de Sitios Web.- Se colocó una “Plantilla Conmemorativa” que homologue a la Administración Pública Federal con motivo de los festejos del Centenario de la Revolución y Bicentenario de la Independencia de México.

- Cultura Institucional.- Se participó en el “Segundo Seminario de Cultura Institucional” y el foro “Corresponsabilidad vida laboral, familiar y personal una mirada hacia el género”, llevados a cabo en la Secretaría de Relaciones Exteriores.

- Participación Ciudadana 2010.- Se publicó la relación de propuestas y sus resultados correspondientes, en la página <http://www.programaanticorrupción.gob.mx>; la CONDUSEF no tuvo propuestas.

-Transparencia Focalizada.- Se acudió a la sesión informativa, impartida en la Secretaría de la Función Pública, del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia.



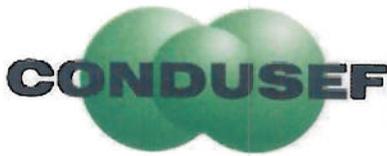
- Promoción de la cultura física y el deporte.-Se participó en la edición número XLV de los Juegos Bancarios, fomentando entre los servidores públicos el deporte, así como su participación en el torneo tochito NFL en la categoría libre empresarial, además de difundir por correo institucional el “Festival Olímpico Bicentenario”.

-Blindaje Electoral.- Se elaboraron los reportes de instalación (formatos requisitados de compromisos de seguimiento), así como la inclusión de mensajes propuestos por la Comisión Intersecretarial de Transparencia y Combate a la Corrupción en los comprobantes de nómina.

AÑO 2011

En el año 2011, de los siete temas que se habían trabajado el año anterior se reducen nuevamente a seis, eliminado el tema de Promoción de la cultura física y el deporte.

- Mejora de Sitios Web.- Atendiendo a las indicaciones del Sistema de Internet de la Presidencia de la República, se colocaron diversos banners entre los que destacan el “Quinto Informe de Gobierno” y el ejercicio “Pregunt@le al Presidente”, el Paquete Económico 2012, la encuesta de satisfacción, se colocó un listón en el encabezado de la página web para la concientización sobre el cáncer de mama y otro de color negro en señal de luto por el fallecimiento del Secretario de Gobernación, José Francisco Blake Mora, de sus colaboradores y de los elementos de la Fuerza Aérea Mexicana que lo acompañaban.



- Participación Ciudadana.- Se acudió a la sesión informativa sobre la Guía de Participación Ciudadana 2011, impartida por la Unidad de Políticas de Transparencia de la Secretaría de la Función Pública.

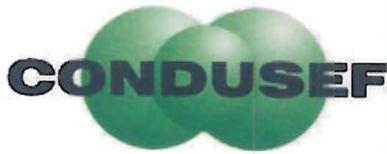
-Transparencia Focalizada.- En la sección de transparencia de la página web se incluyeron los documentos normativos cumpliendo con el apartado de normatividad en materia de transparencia.

- Promoción de la cultura física y el deporte.- Se participó en la edición número XLVI de los Juegos Bancarios fomentando el deporte entre los servidores públicos.

-Blindaje Electoral.- Se elaboraron los reportes de instalación (formatos requisitados de compromisos de seguimiento), así como la inclusión de mensajes propuestos por la Comisión Intersecretarial de Transparencia y Combate a la Corrupción en los comprobantes de nómina.

-El Buen Juez Por Su Casa Empieza.- Se realizó invitación al personal que no ha concluido con su primaria o secundaria, para que participe en la "3ª. Jornada Nacional de Incorporación, Acreditación y Certificación 2011".

Durante este año se alcanzan calificaciones de 9 y 10 en todos los temas.



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Todo lo relacionado con el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012, ha quedado registrado en los reportes que se presentan a la Secretaría de la Función Pública, a través de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la Administración Pública Federal, soporte documental que está bajo resguardo de la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, ubicada en el piso 4 de oficinas de centrales de esta Institución.



Ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental

Evaluación a los Indicadores de Transparencia de 2006 a 2011.

De manera semestral el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, IFAI, informa los resultados de la Evaluación de los Indicadores de Obligaciones de Transparencia (**ODT**); de Respuesta a Solicitudes de Información (**RSI**); de Atención Prestada por la Unidad de Enlace (**AUE**) y de Alineación de Resoluciones y su Cumplimiento (**ACC/A3C**).

La CONDUSEF obtuvo durante el periodo de 2006 al primer semestre de 2011, los siguientes resultados:

INDICADOR	2006	2007	2008	2009	2010	2011 1er sem.
AUE Atención prestada por las Unidades de Enlace	90.30	80.50	80.78	95.40	100	100
ODT Obligaciones de Transparencia	100	82.32	88.52	91.00	93.33	88.75
RSI Indicador de Respuesta a Solicitudes de Información	N / A	N / A	N / A	89.26	90.84	93.60
ACC / A3C Apertura, efectividad de clasificación y cumplimiento a las resoluciones	100	95.22	90.35	90.27	84.08	100



Nota: El indicador **RSI** inició operaciones en el mes de enero de 2009, asimismo en el 2009 el indicador ACC fue sustituido por el indicador A3C.

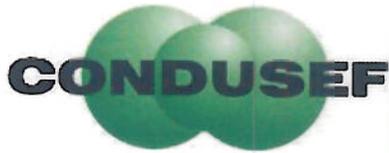
Cabe señalar que a la fecha de elaboración del presente informe el IFAI no ha informado los resultados correspondientes al segundo semestre de 2011.

II. Cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Los resultados señalados en el apartado **I.** se basan en las Actividades que a continuación se describen realizadas en el periodo comprendido del 1° de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, con las cuales se da cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (en adelante Ley Federal de Transparencia).

II.1. Actividades realizadas del 1° al 31 de Diciembre de 2006.

Durante Diciembre de **2006**, y dentro del cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 40 al 48 de la Ley en la materia, la Unidad de Enlace recibió un total de **7** solicitudes de información con los siguientes **8** temas o preguntas:



COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Tema	No.
Asesoría	3
Actividades Sustantivas	2
Datos de Servidores Públicos	2
Estadísticas	1
Total*	8

A continuación se representan en gráfica los temas consultados:



* Una solicitud puede tener varias preguntas sobre temas diversos.



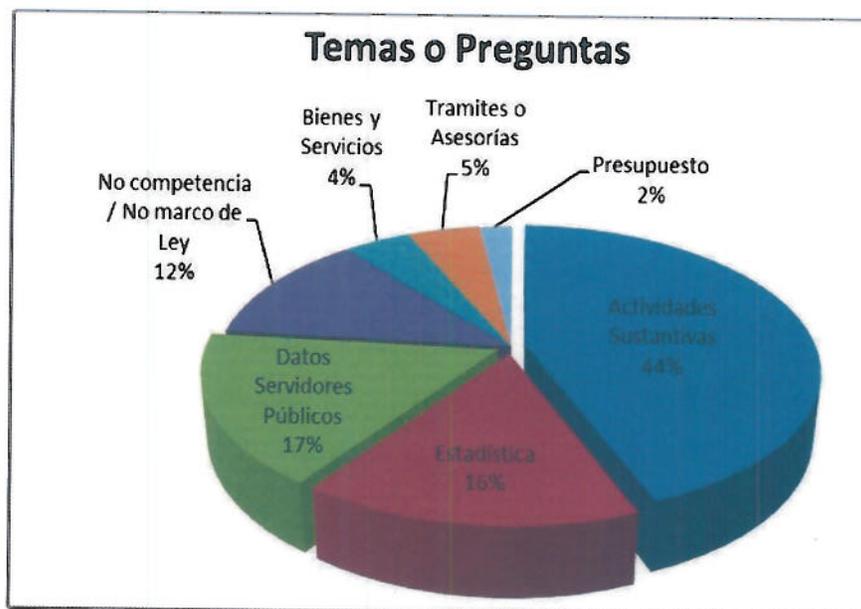
II.2. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2007.

• **Solicitudes de Información.**

En el año de **2007**, en cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 40 al 48 de la Ley en la materia, la Unidad de Enlace recibió un total de **242** solicitudes de información con los siguientes **280** temas o preguntas:

Tema	No.
Actividades Sustantivas	123
Estadística	44
Datos Servidores Públicos	47
No competencia / No marco de Ley	35
Bienes y Servicios	12
Tramites o Asesorías	13
Presupuesto	6
TOTAL	280

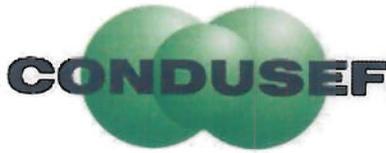
A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



• **Comité de Información**

Durante el año del 2007, el Comité de Información celebró 4 sesiones ordinarias en cumplimiento a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley Federal de Transparencia y numerales 57 y 60 de su Reglamento y emitió 28 Acuerdos.





- **Recursos de Revisión.**

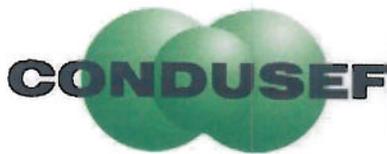
En 2007 se atendieron un total de 4 Recursos de Revisión relacionados con solicitudes de información e interpuestos de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 49 al 54 de la Ley en la materia.

- **Envío de Índices de Expedientes Reservados.**

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 17 de la Ley Federal de Transparencia y 31 de su Reglamento en el año 2007, se envió en tiempo y forma el Índice de Expedientes Reservados con un total de 83,841 expedientes, en los formatos establecidos por el IFAI.

- **Actualización del Portal de Obligaciones de Transferencia.**

Durante los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre, las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF cumplieron en tiempo y forma con el Artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, al actualizar la información contenida en el Portal de Obligaciones de Transparencia.



- **Envío de los Formatos para Informe al Congreso (FIC)**

La Unidad de Enlace con el apoyo del Órgano Interno de Control, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 61 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia, envió al IFAI en tiempo y forma los 7 formatos FIC correspondientes al año 2007, para la integración y presentación del informe anual al Congreso de la Unión.

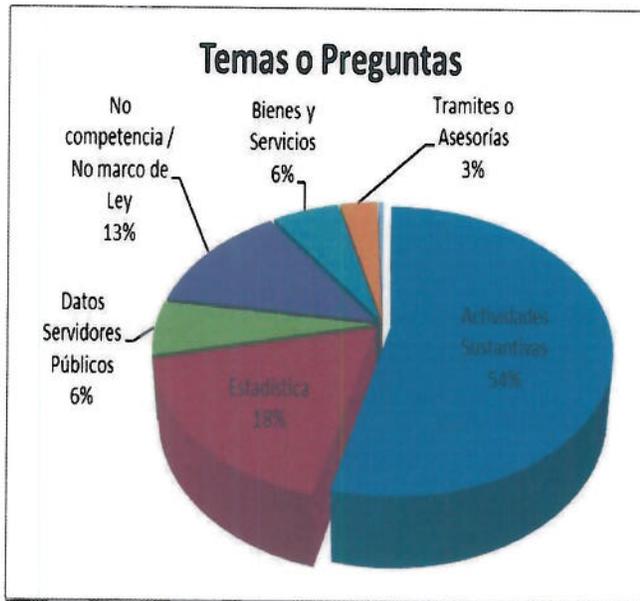
II.3. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2008.

- **Solicitudes de Información.**

En el año de 2008, en cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 40 al 48 de la Ley de la materia, la Unidad de Enlace recibió un total de 307 solicitudes de información con los siguientes 430 temas o preguntas:

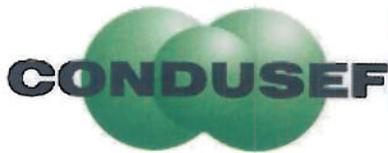
Tema	No.
Actividades Sustantivas	231
Estadística	76
Datos Servidores Públicos	26
No competencia / No marco de Ley	56
Bienes y Servicios	25
Tramites o Asesorías	14
Presupuesto	2
TOTAL	430

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



• **Comité de Información**

Durante el año del **2008**, el Comité de Información celebró 4 sesiones ordinarias en cumplimiento a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley Federal de Transparencia y numerales 57 y 60 de su Reglamento y emitió **21** Acuerdos.



En **2008** se atendieron un total de **7** Recursos de Revisión relacionados con solicitudes de información e interpuestos de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 49 al 54 de la Ley en la materia.

- **Envío de Índices de Expedientes Reservados.**

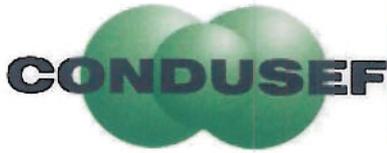
En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 17 de la Ley Federal de Transparencia y 31 de su Reglamento en el año **2008**, se envió en tiempo y forma el Índice de Expedientes Reservados con un total de **46,871** expedientes, en los formatos establecidos por el IFAI.

- **Actualización del Portal de Obligaciones de Transferencia.**

Durante los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre, las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF cumplieron en tiempo y forma con el Artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, al actualizar la información contenida en el Portal de Obligaciones de Transparencia.

- **Envío de los Formatos para Informe al Congreso (FIC)**

La Unidad de Enlace con el apoyo del Órgano Interno de Control, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 61 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia, envió al IFAI en tiempo y forma los **8** formatos FIC correspondientes al año **2008**, para la integración y presentación del informe anual al Congreso de la Unión.



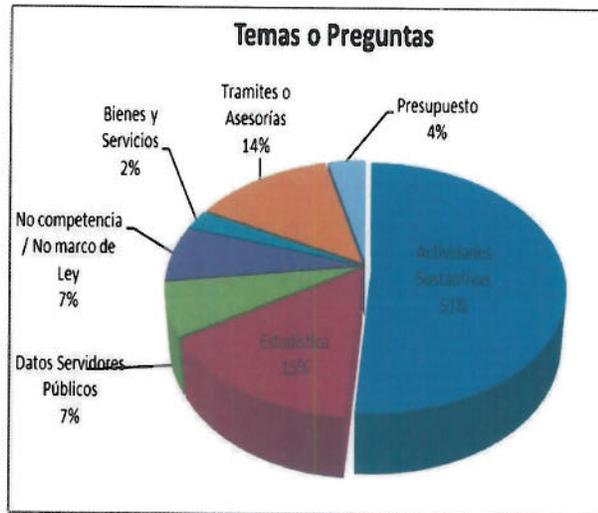
II.4. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2009.

· **Solicitudes de Información.**

En el año de **2009**, en cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 40 al 48 de la Ley de la materia, la Unidad de Enlace recibió un total de **351** solicitudes de información con los siguientes **557** temas o preguntas:

Tema	No.
Actividades Sustantivas	285
Estadística	83
Datos Servidores Públicos	38
No competencia / No marco de Ley	40
Bienes y Servicios	14
Tramites o Asesorías	76
Presupuesto	21
TOTAL	557

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:

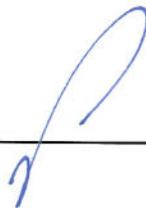


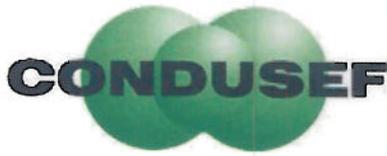
- **Comité de Información**

Durante el año del **2009**, el Comité de Información celebró 4 sesiones ordinarias en cumplimiento a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley Federal de Transparencia y numerales 57 y 60 de su Reglamento y emitió **38** Acuerdos.

- **Recursos de Revisión.**

E n **2009** se atendieron un total de **6** Recursos de Revisión relacionados con solicitudes de información e interpuestos de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 49 al 54 de la Ley en la materia.





- **Envío de Índices de Expedientes Reservados.**

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 17 de la Ley Federal de Transparencia y 31 de su Reglamento en el año **2009**, se envió en tiempo y forma el Índice de Expedientes Reservados con un total de **157,470** expedientes, en los formatos establecidos por el IFAI.

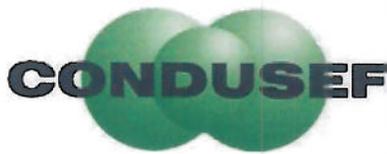
Es importante señalar que en el periodo que se reporta el año de 2009 tiene un incremento considerable en el número de expedientes en razón que de las Unidades Administrativas reclasificaron sus expedientes como reservados del año 2003 a 2009.

- **Actualización del Portal de Obligaciones de Transferencia.**

Durante los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre, las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF cumplieron en tiempo y forma con el Artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, al actualizar la información contenida en el Portal de Obligaciones de Transparencia.

- **Envío de los Formatos para Informe al Congreso (FIC)**

La Unidad de Enlace con el apoyo del Órgano Interno de Control, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 61 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia, envió al IFAI en tiempo y forma los **8** formatos FIC correspondientes al año **2009**, para la integración y presentación del informe anual al Congreso de la Unión.



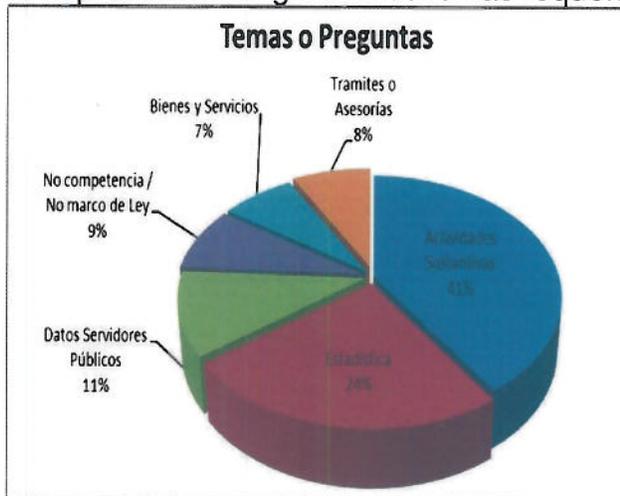
II.5. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2010.

- **Solicitudes de Información.**

En el año de **2010**, en cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 40 al 48 de la Ley de la materia, la Unidad de Enlace recibió un total de **334** solicitudes de información con los siguientes **484** temas o preguntas:

Tema	No.
Actividades Sustantivas	196
Estadística	117
Datos Servidores Públicos	54
No competencia / No marco de Ley	42
Bienes y Servicios	36
Tramites o Asesorías	39
TOTAL	484

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



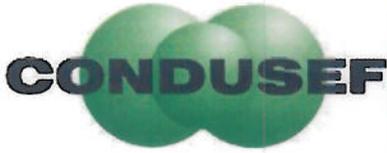
- **Comité de Información**

Durante el año del **2010**, el Comité de Información celebró 4 sesiones ordinarias en cumplimiento a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley Federal de Transparencia y numerales 57 y 60 de su Reglamento y emitió **18** Acuerdos.

- **Recursos de Revisión.**

E n **2010** se atendieron un total de **4** Recursos de Revisión relacionados con solicitudes de información e interpuestos de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 49 al 54 de la Ley en la materia.





- **Envío de Índices de Expedientes Reservados.**

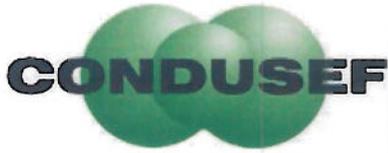
En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 17 de la Ley Federal de Transparencia y 31 de su Reglamento en el año **2010**, se envió en tiempo y forma el Índice de Expedientes Reservados con un total de **30,811** expedientes, en los formatos establecidos por el IFAI.

- **Actualización del Portal de Obligaciones de Transferencia.**

Durante los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre, las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF cumplieron en tiempo y forma con el Artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, al actualizar la información contenida en el Portal de Obligaciones de Transparencia.

- **Envío de los Formatos para Informe al Congreso (FIC)**

La Unidad de Enlace con el apoyo del Órgano Interno de Control, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 61 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia, envió al IFAI en tiempo y forma los **8** formatos FIC correspondientes al año **2010**, para la integración y presentación del informe anual al Congreso de la Unión.



II.6. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2011.

• **Solicitudes de Información.**

En el año de **2011**, en cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 40 al 48 de la Ley de la materia, la Unidad de Enlace recibió un total de **296** solicitudes de información con los siguientes **525** temas o preguntas:

Tema	No.
Actividades Sustantivas	202
Estadística	88
Datos Servidores Públicos	30
No competencia / No marco de Ley	23
Bienes y Servicios	94
Tramites o Asesorías	80
Presupuesto	8
TOTAL	525

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



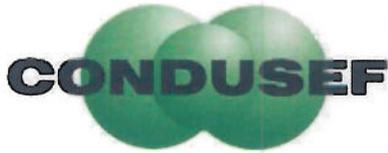
- **Comité de Información**

Durante el año del **2011**, el Comité de Información celebró 4 sesiones ordinarias en cumplimiento a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley Federal de Transparencia y numerales 57 y 60 de su Reglamento y emitió **14** Acuerdos.

- **Recursos de Revisión.**

E n **2011** se atendieron un total de **5** Recursos de Revisión relacionados con solicitudes de información e interpuestos de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 49 al 54 de la Ley en la materia.





- **Envío de Índices de Expedientes Reservados.**

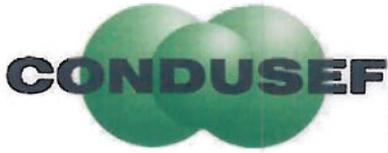
En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 17 de la Ley Federal de Transparencia y 31 de su Reglamento en el año **2011**, se envió en tiempo y forma el Índice de Expedientes Reservados con un total de **28,260** expedientes, en los formatos establecidos por el IFAI.

- **Actualización del Portal de Obligaciones de Transferencia.**

Durante los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre, las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF cumplieron en tiempo y forma con el Artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, al actualizar la información contenida en el Portal de Obligaciones de Transparencia.

- **Envío de los Formatos para Informe al Congreso (FIC)**

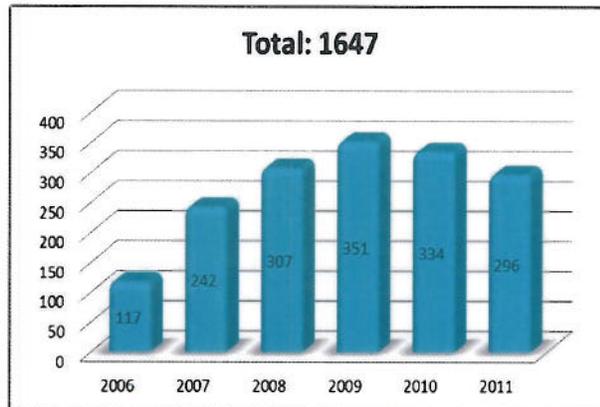
La Unidad de Enlace con el apoyo del Órgano Interno de Control, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 61 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia, envió al IFAI en tiempo y forma los **9** formatos FIC correspondientes al año **2011**, para la integración y presentación del informe anual al Congreso de la Unión.

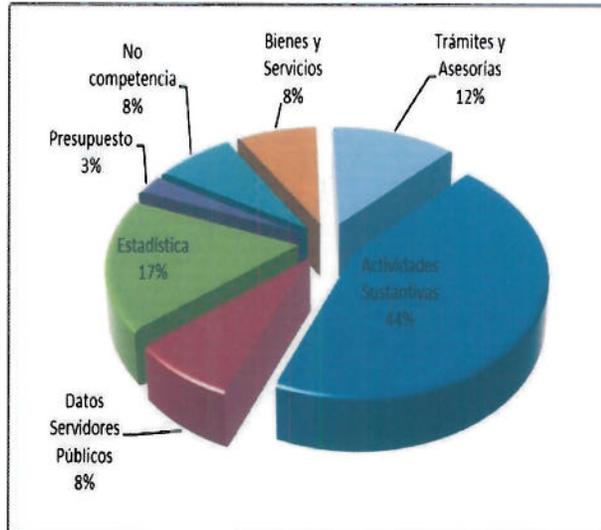


III. INFORME GENERAL DEL PERIODO 2006 A 2011.

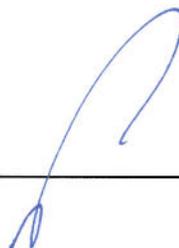
Con la finalidad de comparar la tendencia en las Actividades realizadas por la CONDUSEF en el cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia, a continuación presentamos los datos registrados por año.

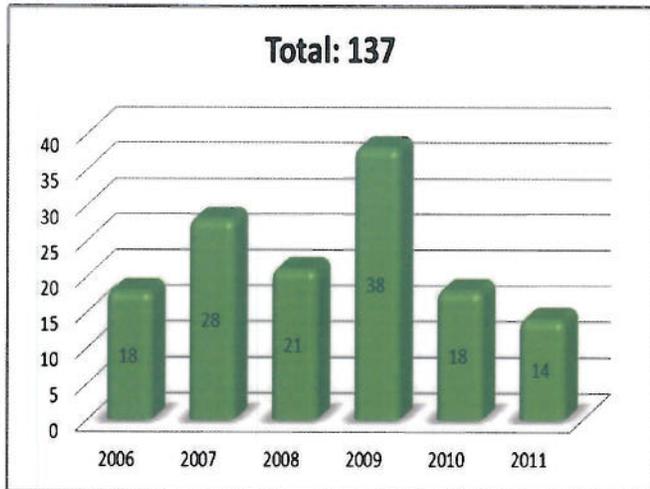
III.1. Recepción de Solicitudes de Información.- Iniciamos el año de 2006 con un total de 117 solicitudes de información y se fue incrementando de manera anual hasta el año del 2009. En los años 2010 y 2011 el número de solicitudes fue decreciendo.



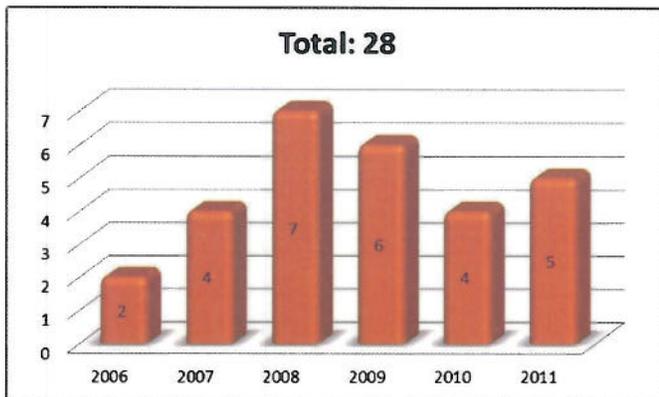


III.2. Acuerdo emitidos por el Comité de Información.- Son resoluciones emitidas para declarar la inexistencia de información, la clasificación de expedientes reservados o confidenciales o para conceder la ampliación del plazo en la atención de solicitudes, el tema de solicitudes de información puede relacionarse con el número de Acuerdos emitidos por el Comité de Información.



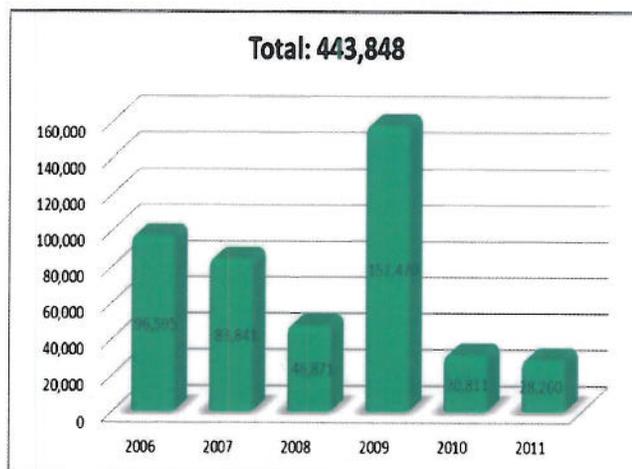


III.3. Recursos de Revisión atendidos.- Los años donde se presentaron más recursos de revisión fue en 2011 y 2008, siendo el 2006 con menos recursos. Aún y cuando en 2009 se recibieron más solicitudes de información, se interpusieron menos recursos que en 2008.

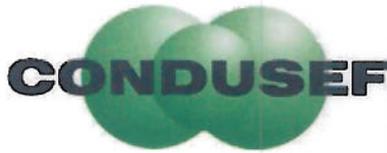


III.4. Envío de Índices de Expedientes Reservados.

De 2006 a 2011 ha disminuido el envío de expedientes reservados, el motivo por el cual creció desproporcionalmente en **2009**, se debió a que las Unidades Administrativas reclasificaron sus expedientes de 2003 a 2009.



Lo relacionado con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental se realiza a través de la página <http://www.ifai.org.mx/accesoSistemas> que corresponde al sistema de **Acceso a la Administración Pública Federal para carga de información** del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), la información es actualizada dependiendo del tipo de datos, por cada área responsable o a través de la Unidad de Enlace, en este último caso con las claves del Titular de la Unidad y el apoyo del Enlace operativo ubicados en el piso 3 de oficinas centrales de esta Comisión Nacional.

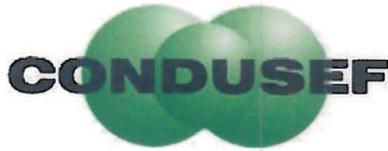


Observaciones de auditorías realizadas por instancias fiscalizadoras

Al 31 de diciembre de 2011, se cuentan con observaciones derivadas de las auditorías practicadas a las Unidades Administrativas por parte del Órgano Interno de Control, siendo las siguientes:

No. Obs.	Observación	Área responsable
1	Sistematización del Proceso de Evaluación y Dictaminación	Dirección de Evaluación de Productos de Crédito y Captación
1	No se cuenta con documentación que soporte las plazas con nivel salarial menor al autorizado	Dirección General de Personal y Organización
4	1)Inequitativa distribución de cargas de trabajo 2)Falta de conclusión del SIAM 3)Incumplimiento de plazos para iniciar el procedimiento de sanción 4)Deficiencias en actas de sesiones del Comité de Condonación de Multas	Dirección de Arbitraje y Sanciones
2	1) Deficiencias en el sistema denominado "El calificador de Información de Productos Financieros". 2)Falta de capacitación técnica al personal	Dirección de Evaluación de Productos de Seguros, Fianzas y Ahorro

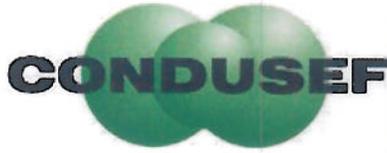
No contamos con observaciones pendientes por parte de la Auditoría Superior de la Federación, ni de la Tesorería de la Federación, ni de los Auditores Externos, ni de la Unidad de Auditoria Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública.



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

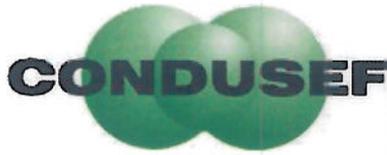
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Al 31 de diciembre del 2011, no existen observaciones pendientes de solventar anteriores a un año.



Procesos de desincorporación

Esta Comisión Nacional no cuenta con procesos de desincorporación por el período a reportar.

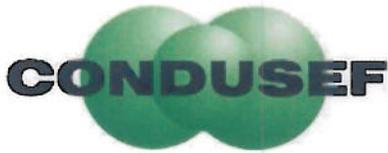


Bases o convenios de desempeño

La Condusef el 25 de mayo de 2010, firmó un convenio de desempeño con el Sistema de Administración Tributaria, con el objeto de establecer criterios que permitan agilizar los procedimientos de entrega, recepción, control y cobro, de créditos fiscales derivados de multas impuestas por la Comisión a las instituciones financieras por infracciones cometidas.

Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2011 contamos con un total de 182 convenios de colaboración, mismos que tiene como objetivo, el facilitar las actividades sustantivas del organismo, los cuales se desglosan a continuación:

VICEPRESIDENCIA	NUMERO DE CONVENIOS VIGENTES
Técnica	54
Delegaciones	102
Jurídica	26
Planeación y Administración	1
Total	183



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

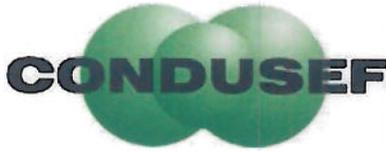
Los convenios se hicieron del conocimiento de los miembros del Comité de Control y Desempeño Institucional, en la sesión celebrada el pasado 8 de noviembre del 2011, con lo que se dio a conocer cuál es su objetivo y su respectiva contribución a la gestión de la Institución.

El principal objeto de los convenios es establecer el procedimiento de gestión electrónica con las instituciones financieras, es decir establecer las bases de colaboración tendientes a lograr la atención, y en su caso la solución de las controversias de los usuarios (Art. 59 bis 1 de la Ley que rige a la Condusef).

Con las Universidades, su finalidad es establecer un esquema para que sus alumnos cuenten con la alternativa de llevar a cabo su servicio social y/o sus prácticas profesionales en la Institución.

Con los Gobiernos Estatales, Municipios y Ayuntamientos, se busca el poder instalar en sus oficinas módulos de información y atención a Usuarios, con el objeto de difundir entre éstos la información relativa a los distintos servicios que ofrecemos y, en su caso, canalizar a los que deseen presentar sus reclamaciones y consultas en las Delegaciones u oficinas centrales de la Institución.

Todos los convenios pueden ser consultados en la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, ubicada en el piso 4 de oficinas centrales de esta Comisión.



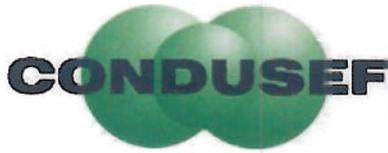
Otros asuntos relevantes

Se han obtenido resultados relevantes de todo el país, apegándonos en todo momento a las políticas y estrategias previstas en el Plan Nacional de Desarrollo como se describe a continuación:

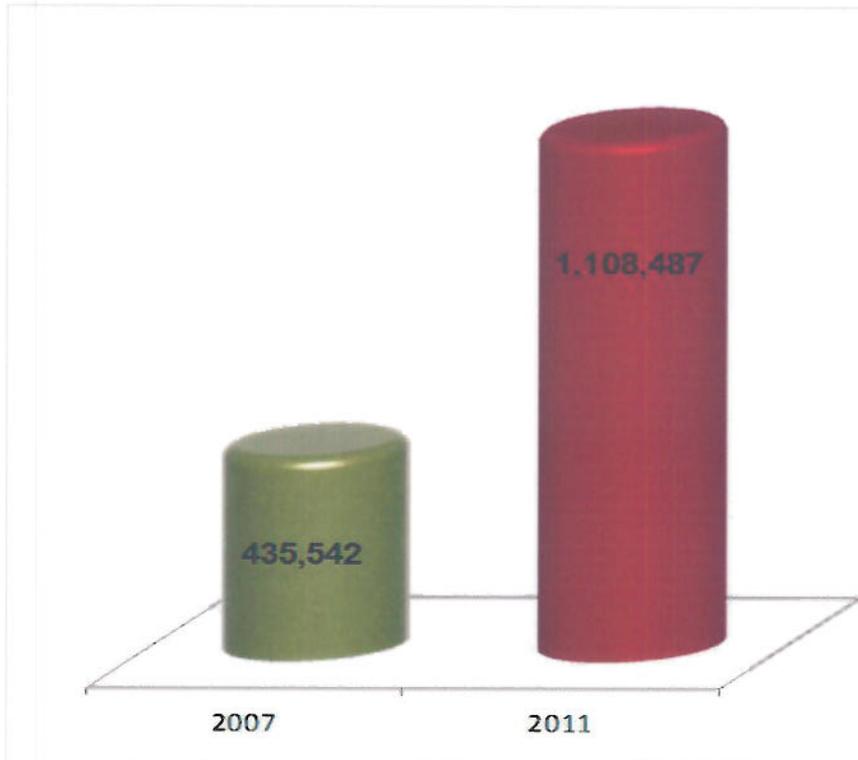
Las Acciones de Atención a Usuarios que se brindan en cada una de las Delegaciones del país son las siguientes:

- Asesorías
- Gestión Ordinaria
- Gestión Electrónica
- Conciliación
- Dictámenes
- Solicitudes de Defensa Legal Gratuita
- Defensa Legal Gratuita
- Concurso Mercantil

En estos 5 años, hemos incrementado el número de Usuarios que acuden a nuestras oficinas a solicitar la asesoría, protección y en su caso, defensa de los malos servicios y actuaciones que las Instituciones Financieras tienen para con los ciudadanos. Con ello, del 31 de diciembre del 2006, al 31 de diciembre de 2011, hemos elevado en un 155% nuestras acciones de atención.

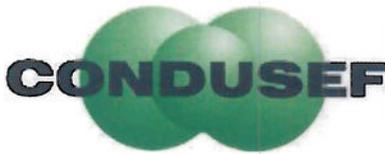


**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012



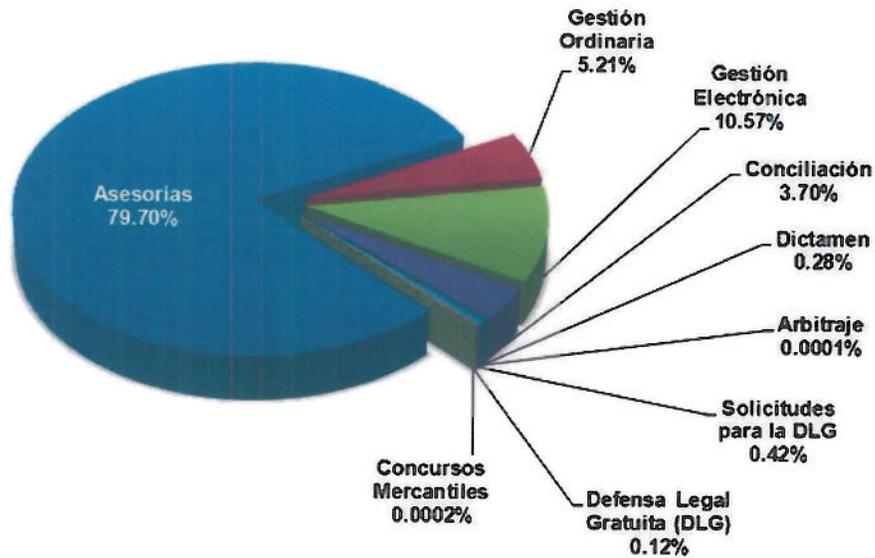
INCREMENTO DE 155%

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive letter 'P'.

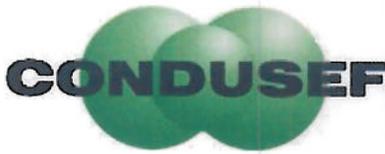


**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Acciones de Atención



Acciones de Atención	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Asesorías	316,152	487,224	793,292	898,089	886,413	3,381,170
Gestión Ordinaria	73,386	61,890	42,277	24,382	19,050	220,985
Gestión Electrónica	9,861	47,271	97,337	129,842	163,972	448,283
Conciliación	30,593	33,332	34,621	28,276	30,091	156,913
Dictamen	2,016	2,455	2,599	2,605	2,364	12,039
Arbitraje	4	1	0	0	0	5
Solicitudes para la DLG	2,657	3,443	3,155	2,841	5,734	17,830
Defensa Legal Gratuita (DLG)	874	1,163	1,130	964	854	4,985
Concursos Mercantiles	0	0	0	0	9	9
Total General	435,543	636,779	974,411	1,086,999	1,108,487	4,242,219



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- El 25 de junio de 2009, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros”.

El Decreto que nos ocupa faculta a la CONDUSEF para actuar como autoridad supervisora y reguladora, así como para emitir, respecto de las entidades otorgantes de financiamiento y crédito, Disposiciones de Carácter General en materias de:

-Contratos de Adhesión;

-Terminación de operaciones o portabilidad;

-Comisiones;

-Estados de Cuenta;

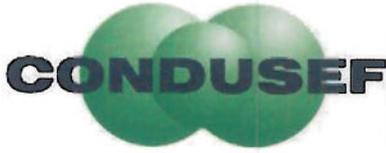
-Comprobantes de Operación;

-Publicidad;

-Sanas prácticas bancarias;

-Transparencia en cuentas catastróficas, y

-Plazos en que las Instituciones Financieras deben remitir la información estadística a la CONDUSEF.



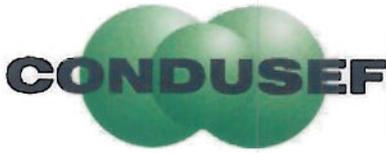
COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Dichas materias estaban reguladas anteriormente en tres ordenamientos: dos emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y uno por la CONDUSEF, que abarcaban en su totalidad 79 artículos y 18,329 palabras. Ahora, la Disposición Única que emite la CONDUSEF contiene 50 artículos (37% menos) y 11,469 palabras (38% menos), que regulan las mismas materias que las anteriores, y adicionan tres más, con lo que se hace evidente el esfuerzo de sistematización y desregulación.

A pesar de aumentar el universo regulatorio en cerca de 600 Instituciones Financieras más y ampliar los ámbitos de supervisión, la Disposición Única que emite CONDUSEF reduce y simplifica el número de regulaciones.

En virtud de lo anterior, la **CONDUSEF emite la Disposición Única**, que regula las materias referidas en el Decreto del 25 de junio de 2009, de manera clara y de fácil comprensión, para que las Instituciones Financieras conozcan el marco de sus obligaciones frente a la autoridad supervisora y los Usuarios accedan y hagan uso con facilidad el marco normativo de sus derechos.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- El 10 de octubre de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Federación las **REGLAS DE CARÁCTER GENERAL PARA RECIBIR PROMOCIONES O SOLICITUDES, ASÍ COMO REALIZAR NOTIFICACIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COMPETENCIA DE LA CONDUSEF**, cuya finalidad es ofrecer a los usuarios e instituciones financieras que acceden a los trámites y servicios que proporciona la CONDUSEF un mejor servicio, buscando la eficacia, eficiencia y simplificación administrativa en las notificaciones, se consideraron diversas opciones para efficientar y disminuir las cargas de trabajo y simplificación administrativa, se pensó como una opción la autorregulación, una opción válida pero no confiable para los efectos de los trámites y servicios que proporciona la CONDUSEF, en virtud de que dentro de las etapas de estos se requiere la certeza de que las notificaciones fueron recibidas con la formalidad que estas se requiere, principalmente por parte de las Instituciones financieras, ya que estas tienen términos que cumplir, respecto de las obligaciones contenidas en las mismas notificaciones cuando se trata de requerimientos.

En caso de no contar con elementos que nos brinde seguridad jurídica al respecto lo que se generaría es el desacato y una regulación laxa por parte de la Instituciones Financieras frente a este organismo y principalmente el usuario, por lo cual la autorregulación no es un elemento confiable.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Si bien, es cierto que la Ley de Federal de Procedimiento Administrativo establece la posibilidad de realizar notificaciones electrónicas, para lo cual los documentos presentados por medios de comunicación electrónica producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a estos; también determina que, para que estas puedan tener efectos jurídicos en términos de su artículo 35, estas deberán de establecerse mediante reglas de carácter general publicadas en el Diario Oficial de la Federación, de conformidad con el artículo 69-C del citado ordenamiento.

Tanto para el usuario de servicios financieros como para la Institución financiera, es optativo las notificaciones electrónicas para lo cual, deben solicitar a la CONDUSEF sus Medios de Identificación Electrónica (clave electrónica de usuario y contraseña proporcionada por la CONDUSEF que identifica al sujeto que la utiliza y le sirve para el acceso al SINE).

La emisión de las presentes reglas en el Proceso de Atención a Usuarios, representan un ahorro considerable para el usuario, así como o a las instituciones financieras, ya que evitaban la generación de impresión de documentos, tiempo, gastos de traslados al evitarle visitas y envíos de información a las áreas de atención. Asimismo, se generara un ahorro a la CONDUSEF en reducción de costos, considerando más de 148 mil documentos anuales, en promedio, enviados por mensajería institucional.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

La emisión de las presentes reglas generan un mayor beneficio que un costo considerando que se dará una reducción de tiempos de notificación y entrega, de 4 días hábiles en promedio a 1 día hábil, ahorro en recursos por las devoluciones que los proveedores de mensajería cobran por cada documento que no se pudo notificar, disminución de cargas de trabajo a nivel institucional, al eliminar la elaboración de oficios, sobres, etiquetas y gestión del envío y generación de expedientes electrónicos.

- Por otra parte, se han realizado 25,864 reuniones de vinculación permanente con diferentes Instituciones de Gobierno y Organizaciones Privadas. (permitiendo difundir de forma exponencial las funciones, atribuciones y competencias que esta Comisión tiene a favor de cada uno de los usuarios de la Banca Mexicana).
- Existen 101 convenios de colaboración vigentes entre Instituciones de Educación Pública y Privada, organismos de los tres niveles de gobiernos e Instituciones Financieras, verbigracia, el concertado con el INAPAM el día 31 de julio de 2007, participando su Directora General, la Lic. Adriana González Furlong, con la finalidad de orientar, brindar asesoría jurídica y defensa legal gratuita a las personas de más de 60 años de edad.
- Asimismo es de destacar el Convenio de Colaboración celebrado con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. AMIS, para integrar un padrón nacional de agentes de seguros con reportes negativos y conductas que transgredan las políticas y legislaciones vigentes en el país.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- Se estableció relación estrecha con la Secretaria de Desarrollo Social Federal, ejecutando reuniones en toda la república con compañeros del programa Oportunidades y de las cuales resultó que se impartieran pláticas y brindaran asesorías a los beneficiarios de programas sociales con el fin de conocer los alcances, derechos y obligaciones de tarjetas de débito, mediante el cual se les deposita su aportación mensual. Así mismo se informó respecto de la existencia de instrumentos de defensa financiera con los que cuentan en caso de ser necesario.
- Hablando de la presencia de esta Institución en medios de comunicación, se han registrado en el Sistema de Información de Actividades Financieras SIAF, un total de 21,232 notas de prensa a lo largo y ancho de todo el país, alrededor de 420,690 minutos en radiodifusoras y 248,530 minutos al aire en televisión, las cuales en su totalidad son de carácter gratuito y sin ningún costo para la Institución.
- Se llevaron a cabo un total de 7,705 entre Foros y Ferias del Ahorro, entre las que destacamos las realizadas en Monterrey, Nuevo León con la participación de 68 Instituciones, que montaron con gran calidad sus pabellones y atendieron aproximadamente a 5,000 personas, en un solo día de exhibición. La realizada en Zacatecas con la participación de más de 30 Instituciones Financieras, y la interacción con el gobierno Estatal, se contó con la presencia de la Lic. Amalia García Medina, Gobernadora Constitucional del Estado de Zacatecas.
- En el tema de Consejos Consultivos, se han realizado 186 en toda la República, se obtuvo una participación aproximada **de 10 gobernadores, 24 Alcaldes y 19 Legisladores Locales y Federales** escuchando la voz de los usuarios, Instituciones Financieras, Órganos de Gobierno e Iniciativa Privada y de las cuales se retomaron las propuestas más importantes a fin de analizarlas y proponerlas a consideración del Consejo Consultivo Nacional.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Reconocemos la gran labor de los Delegados y personal de las Delegaciones que con su esfuerzo y esmero han aportado conocimiento y herramientas financieras a los estudiantes de este país. Un total de 13,099 Instituciones Educativas son testigos del compromiso que ésta administración viene realizando desde inicios del 2006.

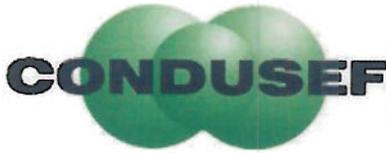
- Se realizaron 5 Reuniones Nacionales y 4 Regionales con los Delegados y Subdelegados de la CONDUSEF, contando con la participación de 72 de ellos, contribuyendo así a la retroalimentación de los procesos de atención a los usuarios, capacitación a los funcionarios y al desempeño de las Delegaciones que han sobresalido en atención y calidad en la misma. Se capacitaron en materia de Cultura Financiera, Difusión ante medios de comunicación y en las innovaciones del Sistema de Información Operativa (SIO), con la finalidad de dar más elementos de supervisión a los funcionarios. También se ejecutaron los proyectos de modernización administrativa, con la implementación del Sistema Lobo (Sistema de Control Administrativo en Delegaciones) y del Control de Gestión, cuya aplicación ha traído como consecuencia, eliminar el excesivo consumo del papel en las Unidades Administrativas y fomentar el uso electrónico en elaboración de memos, informes y demás instrumentos de comunicación interna.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

- Proyecto denominado “**TELEFONO: CONDUSEF**”, cuya pretensión es instalar 100 TELÉFONOS CONDUSEF, en diversos municipios en todo el país, con el fin de que millones de usuarios tengan acceso a los servicios de esta Comisión con tan solo levantar el teléfono sin costo para el usuario. En la actualidad, se han instalado teléfonos en Aguascalientes: Jesús María Rincón de Romos, San Francisco de los Romos; en Baja California: Mexicali y Ensenada; en Campeche: San Francisco de Campeche y Ciudad del Carmen, en Chiapas: San Cristóbal de las Casas, Comitán y Tapachula; en Chihuahua: Parral; en el Estado de México: Apaxco y Zumpango; en Guerrero: Taxco y Acapulco; en Morelos: Jojutla; en Nuevo León: Universidad Regiomontana; en Puebla: Tehuacán; en Querétaro: San Juan del Río; en San Luis Potosí: Ciudad Valles, Matehuala y Río Verde; en Sonora: Guaymas; en Tamaulipas: Nuevo Laredo, Ciudad Victoria y Tampico; en Veracruz: Córdoba, y Coatzacoalcos; en Yucatán: Valladolid; en Zacatecas: Fresnillo, Tlaltenango, Jerez, Ojo Caliente, Río Grande y Jalapa; en el Distrito Federal: CANACINTRA, CANAIV y Delegación Miguel Hidalgo. Tan solo en el 2011 se atendieron 4,930 llamadas solicitando asesorías y brindando información inmediata a los ciudadanos de diferentes puntos del país.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Hemos tratado que cada una de las Delegaciones que se encuentran al interior del país, sean de fácil acceso, cómodas y eficientes para una mejor atención de los ciudadanos mexicanos, por ello en estos 5 años hemos gestionado y logrado el cambio de **24** inmuebles, respetando las políticas de austeridad y sustentabilidad financiera, así como de un manejo responsable en los recursos públicos que se otorgan a esta Institución. Al día de hoy la gran mayoría de nuestras Delegaciones se encuentran en los principales accesos y avenidas de las Entidades Federativas, y seguimos trabajando para concretizar las que nos faltan. Así mismo, conscientes del gran reto de brindar la cobertura y permitir el acceso a todos los mexicanos del servicio y atención que esta Comisión Nacional ofrece, hemos redoblado esfuerzos y como consecuencia se han instalado **6 2** módulos fijos e itinerantes en los diferentes municipios de nuestro país, así como en comunidades y centros de población de difícil acceso, por lo que seguimos trabajando en fortalecer los convenios con diversas autoridades locales a fin de establecer una cobertura universal de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros.

- Se ha implementado en 11 Delegaciones el proyecto nominado ***“Distribución de Cargas de Trabajo”***, programa que busca equilibrar las cargas de trabajo entre el personal que existe en Delegaciones, haciéndola más efectiva y al mismo tiempo ofreciéndole al usuario una atención eficiente e integral, con ello se habilita una Ventanilla Única, en la que se turnan los asuntos de forma especializada. Las Delegaciones que cuentan con esta distribución son **Campeche, Chiapas, Chihuahua, Metropolitana Central, Jalisco, Metropolitana Sur, Metropolitana Norte, Michoacán, Nuevo León, Tamaulipas, y Yucatán.**



La buena organización de cada una de las Delegaciones no se limita a contar con instalaciones físicas confortables o una distribución equitativa en las cargas de trabajo, sino que inmiscuye un conjunto de acciones que permitan sincronizar el desarrollo diario de cada unidad administrativa, en este sentido, se han realizado acciones a fin de mantener actualizados los archivos; en 5 años se han depurado documentales cuyos inicios datan de las Comisiones de Origen.

- Administrativamente se destaca el Programa de Capacitación e learning, dentro del Portal de Capacitación y Desarrollo, el cual contiene lo siguiente:

1. Plataforma tecnológica:

El sistema utiliza un lenguaje de programación que permite su publicación en Internet, almacenando la información en base de datos. Está soportado en un servidor de aplicaciones. La característica principal de estas herramientas es que no requieren la compra de licencias (Freeware).

2. Diseño de contenidos:

Se utiliza el modelo de diseño instruccional ADDIE (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación, Evaluación) y para ciertos casos, se aplica la metodología 4Mat (About Learning).

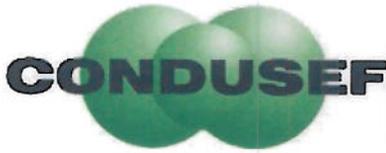
Se clasifican los contenidos de la siguiente forma:

Video cápsulas institucionales y técnicas

Video conferencias

Cápsulas de desarrollo personal

Cursos



Fichas técnicas

Mensajes breves (Programa *Empecemos por Casa*)

Talleres de educación financiera (*Adelante con tu Futuro*)

Folletos electrónicos (*Conduguías*)

Para promover la gestión y desarrollo del conocimiento interno, se trabaja con expertos de la materia (SME's) internos, asegurando la calidad de todos los contenidos.

Su estructura consiste en:

Capacitación Institucional: objetos de aprendizaje que buscan reforzar las competencias institucionales.

Capacitación Técnica: dirigido al reforzamiento de conocimientos y habilidades específicas.

Desarrollo Personal: promueve la reflexión y motivación.

Delegaciones: objetos de aprendizaje exclusivos para las Delegaciones.

Prodin: contiene productos para los prestadores de servicio social.

Contacto: proporciona los datos para envío de dudas y sugerencias.

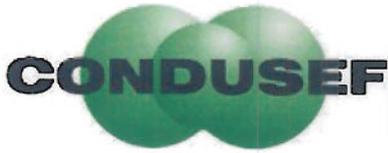
Capaci-Notas: sitio para publicación de información diversa.

Las herramientas para su administración y evaluación:

Administración:

Emisión automática de diplomas y constancias.

Generación de reportes estadísticos y aplicación de cuestionarios DNC.



Evaluación:

Evaluaciones de conocimientos y encuestas de satisfacción.

Los Resultados del Programa al 31 de diciembre de 2011:

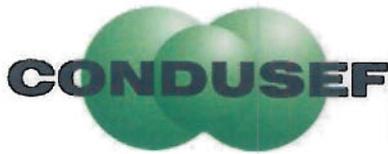
Indicadores:

- o Número de productos formativos.....84
- o Visitas..... 46,109
- o Servidores públicos capacitados..... 581
- o Prestadores capacitados..... 51

Valores aportados:

- o Homologación de la capacitación a nivel nacional.
 - o Solución de la capacitación a Delegaciones sin contrataciones externas.
 - o Participación de expertos (SME's) que permite desarrollar el talento interno y enriquecer el acervo de conocimientos de la institución: colaboraron 22 expertos.
 - o Herramienta que brinda a las Delegaciones acceso permanente a materiales de consulta y generación de una Cultura de Capacitación.
- Respecto al sano desarrollo del sector financiero se destaca la creación del **Simulador de Crédito Personal y de Nómina y las Reglas del Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)**

Simulador de Crédito Personal y de Nómina:



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Creado en agosto de 2011, el simulador es una herramienta diseñada para ayudar y orientar al Usuario de Servicios Financieros a elegir el crédito personal o de nómina que más le convenga de acuerdo con sus necesidades. Con esta herramienta se pueden comparar 22 instituciones* que ofrecen estos productos en moneda nacional.

El Simulador incluye productos de: Bancos, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Entidades Reguladas (SOFOM E.R.), No Reguladas (SOFOM E.N.R) y Sociedades Financieras Populares (SOFIPO). Considerando los 29 productos que lo integran (14 corresponden al crédito de nómina y 15 al personal), permite conocer la opción más barata de acuerdo a cada una de las siguientes variables: pago total, tasa de interés anual, CAT y pago.

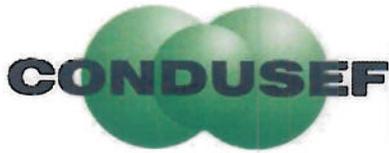
Durante los cinco meses de 2011 se tuvieron 31,690 visitas. Las características de los créditos más consultados se concentran en montos de \$10,000 y \$100,000 pesos, así como en plazos de 36 y 12 meses con pagos mensuales.

Reglas del Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Las nuevas Reglas del registro, publicadas el 28 de diciembre del 2011, contienen la obligatoriedad por parte de las Instituciones Financieras, de registrar su información, modificarla, actualizarla y validarla, a través de un portal de manera trimestral o en cualquier momento si es necesario.

Aplica para todas las Instituciones Financieras a que se refiere el Artículo 2 fracción IV de la Ley de CONDUSEF.

Se pretende tener la información veraz y oportuna en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), y con esto disminuir ciertos costos en el envío de requerimientos; asimismo, evitar que haya discrepancia con otros sistemas con la homologación de información y reducir tiempos para análisis de información, por otra parte se creará un portal para interactuar con las Instituciones Financieras.



- **Se crearon las Guías de Educación Financiera.** Se diseñaron Guías de Educación Financiera a nivel primaria por cada año que se cursa, dirigido a los niños y maestros, con temas como:
 - o “De dónde viene lo que tengo” (Primero de Primaria)
 - o “Tengo que escoger” (Segundo de Primaria)
 - o “Doy para recibir” (Tercero de Primaria)
 - o “Cuánto puedo gastar” (Cuarto de Primaria)
 - o “Aprendo a comprar” (Quinto de Primaria)
 - o “Ahorro para estar bien” (Sexto de Primaria)

Las Guías de Educación Financiera para Primaria fueron distribuidas a **98,500 escuelas.**

Con respecto a las de nivel de Secundaria, la información que se encuentra recopilada se enfoca en los temas de:

- o Mi Vida Financiera;
- o Productos y Servicios Financieros; y
- o El Sistema Financiero Mexicano.

Y se han distribuido a **34,380 secundarias públicas y privadas.**



Con estas Guías de Educación Financiera para Primaria y Secundaria, Condusef pretende difundir conocimientos prácticos e inculcar a los estudiantes cultura financiera; así como, a administrar, incrementar y proteger su patrimonio. Otro de los objetivos principales, es enseñar a este sector de población a tomar mejores decisiones económicas en las diferentes etapas de la vida.

Por lo anteriormente expuesto, consideramos que las acciones realizadas a lo largo de esta Administración, han robustecido a esta Comisión Nacional en dar una cara a la sociedad mexicana con ánimos de ayudar, de proteger y defender los intereses de todo y cada uno de los usuarios de los servicios financieros.

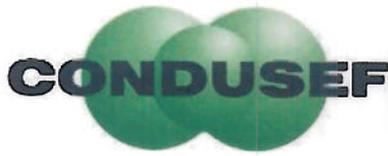
ÓRGANO DE GOBIERNO

La H. Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se encuentra debidamente integrada. En cada ejercicio sesionó ordinariamente en seis ocasiones y en algunos se celebraron sesiones extraordinarias cuando así se consideró necesario, cumpliendo con lo dispuesto en los artículos 18 y 20 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, 17 y 18 de su Reglamento y 19, 20, 21 y 22 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Del 1° de diciembre del 2006 al 31 de diciembre del 2011, se celebraron las siguientes sesiones de la Junta de Gobierno:

Tercera Sesión Extraordinaria (4 de diciembre del 2006)

Cuarta Sesión Extraordinaria (19 de diciembre del 2006)



Primera Sesión Extraordinaria (16 de enero del 2007)

Cuadragésima Sexta Sesión Ordinaria (28 de febrero del 2007)

Cuadragésima Séptima Sesión Ordinaria (8 de mayo del 2007)

Cuadragésima Octava Sesión Ordinaria (25 de junio del 2007)

Cuadragésima Novena Sesión Ordinaria (29 de agosto del 2007)

Quincuagésima Sesión Ordinaria (26 de noviembre del 2007)

Quincuagésima Primera Sesión Ordinaria (26 de noviembre del 2007)

Quincuagésima Segunda Sesión Ordinaria (26 de febrero del 2008)

Quincuagésima Tercera Sesión Ordinaria (13 de mayo del 2008)

Quincuagésima Cuarta Sesión Ordinaria (9 de julio del 2008)

Quincuagésima Quinta Sesión Ordinaria (4 de septiembre del 2008)

Quincuagésima Sexta Sesión Ordinaria (9 de diciembre del 2008)

Quincuagésima Séptima Sesión Ordinaria (9 de diciembre del 2008)

Quincuagésima Octava Sesión Ordinaria (6 de mayo del 2009)



Quincuagésima Novena Sesión Ordinaria (6 de mayo del 2009)

Sexagésima Sesión Ordinaria (7 de julio del 2009)

Sexagésima Primera Sesión Ordinaria (11 de diciembre del 2009)

Sexagésima Segunda Sesión Ordinaria (11 de diciembre del 2009)

Sexagésima Tercera Sesión Ordinaria (11 de diciembre del 2009)

Sexagésima Cuarta Sesión Ordinaria (22 de febrero del 2010)

Sexagésima Quinta Sesión Ordinaria (26 de mayo del 2010)

Sexagésima Sexta Sesión Ordinaria (14 de septiembre del 2010)

Sexagésima Séptima Sesión Ordinaria (14 de septiembre del 2010)

Sexagésima Octava Sesión Ordinaria (15 de octubre del 2010)

Sexagésima Novena Sesión Ordinaria (16 de noviembre del 2010)

Septuagésima Sesión Ordinaria (24 de febrero del 2011)

Septuagésima Primera Sesión Ordinaria (28 de abril del 2011)

Septuagésima Segunda Sesión Ordinaria (12 de julio del 2011)



Primera Sesión Extraordinaria del 2011 (10 de agosto del 2011)

Septuagésima Tercera Sesión Ordinaria (20 de septiembre del 2011)

Septuagésima Cuarta Sesión Ordinaria (28 de noviembre del 2011)

Septuagésima Quinta Sesión Ordinaria (28 de noviembre del 2011)

COMITES AUTORIZADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

Se determinó que existen 13 Comités Institucionales, 12 de ellos vigentes, exceptuando el Comité para la Administración de Documentos y Archivos en CONDUSEF (CIADA). Cabe mencionar que 8 Comités Institucionales pertenecen al Área Administrativa y 5 al Área Sustantiva.

NOMBRE DEL COMITÉ	CONTRIBUCION A LA GESTIÓN	AREA RESPONSABLE
De Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	Permite contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los procedimientos de invitación a cuando menos 3 personas o de adjudicación directa, cuidando que éstas se lleven a cabo cumpliendo los principios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia que aseguren las mejores condiciones para la entidad.	Dirección General de Bienes y Servicios

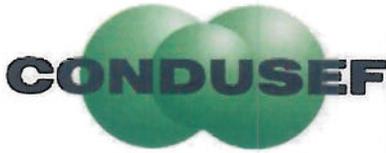


**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

De Enajenación de Bienes Muebles	No aplica	Dirección General de Bienes y Servicios
Para el Uso eficiente de Energía	La reducción del consumo de la energía sin perjuicios de la de la comodidad, productividad y calidad de los servicios prestados, obteniendo descuentos en la facturación del consumo de energía eléctrica por tener un eficiente factor de potencia.	Dirección General de Bienes y Servicios
De Control y Desempeño Institucional (COCODI)	Fortalecer una cultura de control y autoevaluación en la Institución.	Dirección General de Planeación/ Órgano Interno de Control
De Planeación y Desarrollo de Procesos	-Establecer los lineamientos y criterios para implantar, dirigir, coordinar y controlar el Proceso de Planeación Estratégica de la Institución. -Informar sobre la evolución presupuestal del organismo. -Establecer el control y evaluación del desempeño institucional mediante el análisis y seguimiento de los indicadores y el cumplimiento de sus metas.	Vicepresidencia de Planeación y Administración, a través de la Dirección General de Planeación

24



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

	-Procurar que la planeación en el organismo sea efectiva e irrestrictivamente democrática, participativa e incluyente, de modo que propicie la colaboración de todos.	
De Capacitación y Desarrollo	Informar sobre la evolución presupuestal del organismo.	Dirección General de Personal y Organización
De Mejora Regulatoria Interna	Establecer el control y evaluación del desempeño institucional mediante el análisis y seguimiento de los indicadores y el cumplimiento de sus metas.	Dirección General de Personal y Organización
Para la Administración de Documentos y Archivos (CIADA)	No se encuentra vigente.	Dirección de Servicios Generales
De Información	Da cumplimiento a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. El objetivo fundamental es aumentar la transparencia de la dependencia, en favor de los ciudadanos.	Dirección General de Evaluación y Vigilancia / Unidad de Enlace

X4 .

CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL Y ADMINISTRACION DE RIESGOS

CONTROL INTERNO



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

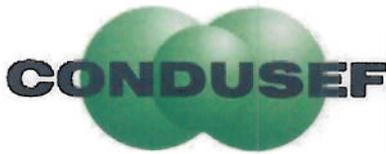
El Programa de Trabajo de Control Interno 2011, establecía las siguientes acciones:

NÚM.	ACCIÓN DE MEJORA	NIVEL-NORMA /ELEMENTO DE CONTROL INTERNO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
1	Difundir a través de la Intranet la existencia del Sistema Integral de Información Ejecutiva (SIE)	Nivel Estratégico, Elemento 1.1.i	Dirección General de Planeación	30 de noviembre de 2011
2	Difundir a través de la Intranet la existencia del Sistema Integral de Información Contable, Presupuestal y Financiera (SICORP)	Nivel Directivo, Elemento 2.4.b	Dirección General de Planeación	30 de noviembre de 2011
3	Formalizar las condiciones del elemento de control con que cuenta la CONDUSEF.	Nivel Operativo, Elemento 3.3.f.3	Dirección General de Planeación	17 de octubre de 2011
4	Elaborar y actualizar 6 manuales de procedimientos sustantivos y difundirlos.	Norma Primera, Elemento 3.1.b	Dirección General de Personal y Organización	15 de diciembre de 2011
5	Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos de la CONDUSEF sobre el "Proceso de Administración de Riesgos".	Norma Quinta, Elemento 2.5.b	Dirección General de Personal y Organización	30 de octubre de 2011
6	Determinar los riesgos para administrar en el ejercicio 2012.			15 de diciembre de 2011

Al 31 de diciembre de 2011, las acciones 1,2,3,5 y 6 fueron implementadas al 100%.

Respecto a la acción número 4 **Elaborar y Actualizar 6 manuales de procedimientos sustantivos y difundirlos**, no se había concluido debido, principalmente, a que: (1) el Manual de Procedimientos para las Visitas de Verificación y (2) el Manual de Procedimientos para la Promoción de la Cultura Financiera habían requeridos de numerosos cambios y modificaciones por parte de las áreas responsables de los procesos.

No obstante, al cierre del ejercicio ambos manuales además del correspondiente a la (3) Promoción de la Cultura Financiera se encontraban en revisión por parte de las áreas responsables.



En tanto, el (4) Manual de Procedimientos para la Inserción de Publicaciones en Medios de Comunicación Impresos y los (5) Lineamientos y Políticas para el Funcionamiento del Comité de Dictámenes Técnicos de la CONDUSEF, registraban avances del 65% y 50%, respectivamente.

Cabe precisar que el Manual de Procedimientos para la Elaboración, Actualización y Difusión de Estudios de Mercado sobre Productos y Servicios Financieros fue integrado al Manual de Procedimientos de la Dirección de Análisis de Servicios y Productos Financieros, por lo que **finalmente fueron 5 los manuales elaborados o actualizados.**

ADMINISTRACION DE RIESGOS

Al 31 de diciembre de 2011, y como resultado del cumplimiento en la implementación de las acciones de control establecidas, se determinaron 16 riesgos que integran la matriz institucional:

No. de Riesgo	RIESGO	III. VALORACIÓN DE RIESGOS VS. CONTROLES	
		Valoración Final	
		GRADO DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
2010_1	Trámites administrativos ejecutados con retraso o incumplidos por parte de las Delegaciones.	1	1
2010_2	Procedimientos para la adquisición de bienes y contratación de servicios ejecutados de manera deficiente.	5	1
2010_3	Daño patrimonial en caso de siniestro.	6	1
2010_4	Publicación y difusión de cifras estadísticas inexactas relativas a los asuntos atendidos por CONDUSEF.	7	5
2010_5	Contenidos de la página Web de la CONDUSEF desactualizados.	2	2



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

2010_6	Solicitudes para la emisión de Dictámenes Técnicos recibidas con posterioridad al plazo de 10 días establecido.	1	1
2010_7	Dictámenes Técnicos emitidos fuera del plazo de 60 días.	1	1
2010_8	Asuntos prescrito, turnados para iniciar el procedimiento de sanción.	1	1
2010_9	Expedientes sin la documentación suficiente para iniciar el procedimiento de sanción.	1	1
2010_10	Procedimientos de Defensoría, Interventoría y Consultiva ejecutados de manera ineficiente	1	1
2010_11	Expedientes sin la documentación suficiente para iniciar los procedimientos de Defensoría, Interventoría y Consultiva	1	1
2010_12	El alto moto del pasivo laboral contingente	10	10
2010_13	Usuarios atendidos con demora o imprecisiones en los procedimientos de asistencia técnica, controversia y defensoría legal, proporcionados por las Delegaciones	3	1
2010_14	Procedimientos de Gestión Electrónica y Atención Inmediata ejecutados con ineficiencia por parte de las Instituciones Financieras	4	2
2010_15	Incumplimiento de las metas planteadas en el PETIC.	3	1
2010_16	Insuficiencia de recursos presupuestales	4	1

JCV

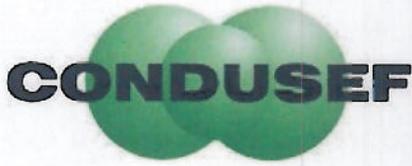


Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención

Al 31 de diciembre del 2011, se reportaron a la Secretaría de la Función Pública, los siguientes compromisos:

- Asignación efectiva de asuntos en las Delegaciones Estatales distribuidas por Instituciones Financieras a cada uno de los miembros del equipo.
- Actualización de los Manuales de Procedimientos de: Servicio de Asesoría Jurídica en Materia Penal y de Procedimientos para la Intervención en Concursos Mercantiles.
- Conciliación de inventarios físicos con registros contables
- Adición al Estatuto Orgánico
- Pasivo Laboral Contingente.

Los cuales se estarán reportando hasta su conclusión en el formato que para tales efectos habilitó la SFP.



COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luis Pazos de la Torre". The signature is written over a horizontal line that spans the width of the page.

Lic. Luis Pazos de la Torre



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