



Informe de Rendición de Cuentas de la Administración
Pública Federal 2006 - 2012

Informe de Rendición de Cuentas

ETAPA 2



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 legal:	4
Descripción de los servicios y funciones:	4
Objetivos institucionales y su vinculación con el plan de desarrollo 2007-2012:	4
Marco jurídico de actuación	5
Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 01 de enero de 2012 al 30 de junio de 2012	6
Aspectos financieros y presupuestarios	37
Recursos humanos	45
Recursos materiales	48
Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012	60
Programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la Corrupción 2008-2012	62
Ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental	64
Observaciones de auditorías realizadas por instancias	



fiscalizadoras	68
Procesos de desincorporación	70
Bases o convenios de desempeño	71
Otros asuntos relevantes	72
Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención	84



Presentación

Marco Legal:

La información reportada en la 1ra. Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2da. Etapa.

Descripción de los servicios y funciones:

La información reportada en la 1ra. Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2da. Etapa.

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

La información reportada en la 1ra. Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2da. Etapa.



Marco Jurídico de Actuación

La información reportada en la 1ra Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2da. Etapa, adicionando además, lo siguiente:

Leyes

- Ley de Firma Electrónica Avanzada
- Ley Federal de Archivos
- Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas
- Ley General de Protección Civil

Estatuto

- Reformas y adiciones al Estatuto Orgánico de la Condusef.

Lineamientos

- Lineamientos y Reglas de la Escuela de Estudios Financieros de la Condusef.
- Lineamientos para la Integración y el Funcionamiento del Comité de Ética de la Condusef.

Disposiciones

- Modificación de la Disposición Única de la Condusef aplicable a Entidades Financieras.

Circulares

- Circular sobre fundamentación de competencia material y territorial para delegaciones.
- Circular que establece los criterios de actuación con relación al servicio de Defensoría Legal Gratuita.



Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 01 de enero de 2012 al 30 de junio de 2012

La misión conferida a la CONDUSEF a través de los artículos 4to. y 5to. de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, señala puntos estratégicos que permiten al organismo generar su proceso de planeación de forma precisa.

Para el caso del ejercicio fiscal 2012, esta Comisión Nacional se planteó tres premisas específicas sobre las cuales se despliegan las estrategias que permiten satisfacer las demandas de los Usuarios, entregar productos y servicios de calidad, regular y supervisar de forma óptima a las Instituciones Financieras y ofrecer servicios educativos que fomenten el uso racional, informado y prudente de los Productos y Servicios Financieros.

Así nuestra primera premisa señala:

I. PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Ser la Institución que logra resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones Financieras por las vías de la amable composición.

Fuente: Programa Institucional 2012*

Dicha premisa ha logrado los siguientes resultados durante el primer semestre de 2012:



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.

Las asistencias técnicas y jurídicas atendidas de enero a junio de 2012, fueron las siguientes:

Asistencias Técnicas y Jurídicas Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

Acción	Acciones Programadas	Acciones Realizadas
Asistencias Técnicas y Jurídicas	453,066	528,800

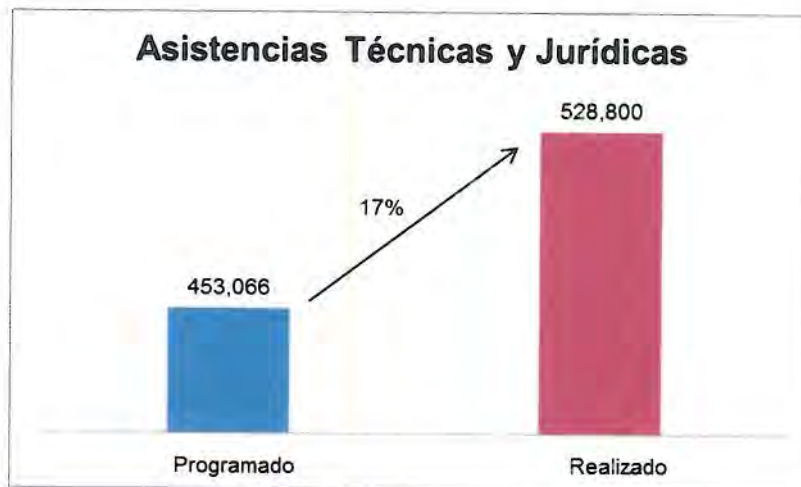
Las Instituciones de Crédito ocuparon el primer lugar al registrar el mayor porcentaje de las asistencias técnico – jurídicas con 315,503. Los productos más representativos

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.

El sector del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), segundo en importancia por el número de asesorías recibidas a nivel nacional con 78,620, principalmente en materia de Afore, por los asuntos relacionados con traspasos indebidos.

Seguros, tercero en importancia a nivel nacional con 17,363, quien reportó como los ramos más representativos: Automóviles, Vida y Gastos Médicos Mayores.

Es de destacar que durante este periodo, la meta programada 453,066 fue superada en 17%.



Fuente Informe de Autoevaluación.**

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 durante este periodo, el sistema IVR, presentó 70,249 llamadas recibidas.

Fuente Informe de Autoevaluación.**

Gestión

Con el fin de maximizar la calidad de los servicios a la ciudadanía; la CONDUSEF 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

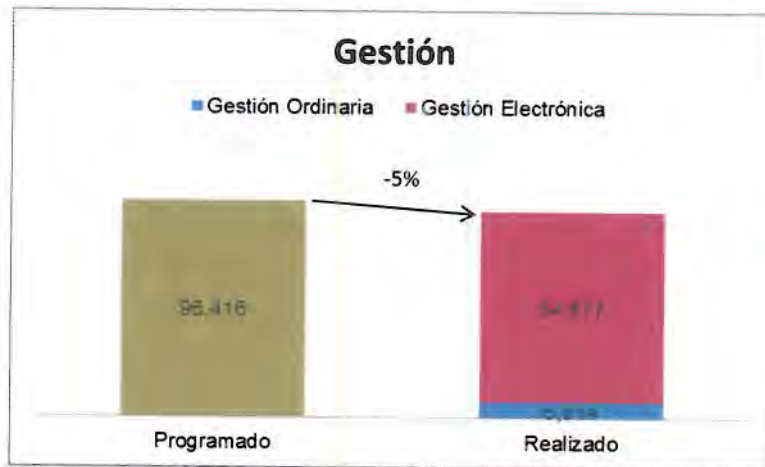
Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

Acción	Acciones Programadas	Acciones Realizadas
Gestión Ordinaria	96,416	6,914
Gestión Electrónica		84,877

Gestión Electrónica

Desde que este procedimiento fue puesto a disposición de los Usuarios en el ejercicio 2009, 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 durante este periodo fueron: Instituciones de Crédito con 69,440 y Seguros con 9,863 respectivamente.



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.



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

Los sectores financieros con mayor incidencia en consultas para durante este periodo fueron: Instituciones de Crédito con 2,297; y Seguros con 1,501.

La desviación sobre la meta del 5% es producto del acercamiento de los Usuarios a las Unidades Especiales (UNE) de las Instituciones, a través de las cuales se logran resolver un gran número de controversias antes de que se estime necesaria la intervención de CONDUSEF; cabe señalar que la Comisión Nacional toma conocimiento de las acciones realizadas por las UNE mediante los informes trimestrales que dichas Unidades formulan a la CONDUSEF en el marco de lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en su artículo 50BIS, fracción V.

Fuente Informe de Autoevaluación.**

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.

El éxito de las acciones de las Unidades Especializadas (UNES) y el éxito de las estrategias como Gestión Electrónica, aunado a las acciones de Educación Financiera dan como resultado las contracciones con respecto de lo programado durante el primer semestre de 2012.



Conciliación
Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

Acción	Acciones Programadas	Acciones Realizadas
Conciliación	15,670	14,384

Los sectores financieros que registraron mayores incidencias de reclamación durante el periodo fueron: Instituciones de Crédito con 9,354 y Seguros con 3,768.

Arbitraje

La Comisión Nacional proporciona un mecanismo alternativo, 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.

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 estiba en que ambas partes deben fijar los acuerdos sobre los puntos o elementos que revisará el árbitro. Debido a las características del procedimiento y para efectos de una adecuada medición del desempeño institucional, se reportan los resultados hasta el segundo semestre de 2012.

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 como consecuencia de la mayor difusión del servicio, tal y como se muestra a continuación:

Solicitudes de Dictamen Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

Acción	Acciones Programadas	Acciones Realizadas
Solicitudes de Dictamen	1,080	2,423



Los sectores financieros más representativos en cuanto a solicitudes de Dictamen Técnico durante el periodo fueron: Instituciones de Crédito con 1,630 y Seguros con 720.

Cabe destacar que la tendencia creciente en este procedimiento, encuentra su relación directa con el posicionamiento institucional de la CONDUSEF entre la ciudadanía por lo que la meta programada durante el primer semestre del 2012 fue superada en 124%.

Fuente: Informe de Autoevaluación.**

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.

Las controversias resueltas rápida y satisfactoriamente en etapas previas, aunado a los convenios y acuerdos logrados con las Instituciones Financieras, han logrado dar respuesta exitosa a la gran mayoría de los problemas planteados por los Usuarios, quedando cada vez un número menor de casos sin resolver.



Los sectores más representativos durante el periodo fueron: Instituciones de Crédito con 858; Seguros con 240.



Fuente: Informe de Autoevaluación.**

Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita
Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

Acción	Acciones Programadas	Acciones Realizadas
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	1,746	1,142

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, asegurando la restitución patrimonial del afectado. Prestar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, atendiendo los juicios en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.



Fuente: Portal Estadístico.***

Defensa Legal Gratuita
Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

Acción	Acciones Programadas	Acciones Realizadas
Defensa Legal Gratuita	320	308

Los sectores con mayor incidencia durante el periodo enero-junio 2012 fueron: Instituciones de Crédito con 256 y Seguros con 43.

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

9



Financieras, así como de un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía en torno a lo que a Educación financiera se refiere.

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”*.

Con la finalidad de dar cabal cumplimiento a la misión Institucional, la segunda premisa específica del Programa Institucional 2012 estriba en:

II. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Ser la Institución que contribuye al fortalecimiento del Sistema Financiero Mexicano a través de sus actividades de supervisión y vigilancia.

La Condusef efectúa actividades encauzadas al análisis y dictaminación de contratos, publicidad y estados de cuenta, para la Protección y la Defensa de los Usuarios Financieros, esto no sería posible, sin desarrollar acciones que permitan verificar el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales establecidas para las Instituciones Financieras; por ello por lo que durante el primer semestre de 2012, se realizaron actividades en estas dos vertientes:

- Evaluación
- Supervisión



Evaluación

Actividad	Producto	Instituciones Evaluadas	No. de documentos revisados	Resultado
Evaluación de contratos de adhesión, estados de cuenta, carátulas, folletos informativos, oferta vinculante, solicitudes de crédito y páginas web	Crédito Hipotecario	14 Bancos, 3 SOFOLES, 10 SOFOMES E.N.R. y 12 Entidades de Ahorro y Crédito Popular	578 documentos	Calificación promedio por sector de 8.8, 5.0, 4.2 y 5.4 respectivamente.
Evaluación de contrato de adhesión, estado de cuenta, carátula, folleto informativo y página web	Cuentas para menores	13 Bancos que ofrecen el producto y 27 Entidades de Ahorro y Crédito Popular	350 documentos.	Calificación promedio por sector de 8.5, 3.9 y 4.0 respectivamente.
Evaluación de contrato de adhesión, estado de cuenta, carátula, folleto informativo y página web	Fondos de Inversión	8 Instituciones	21 documentos (segunda etapa)	calificación definitiva de 8.7
Evaluación de contrato de adhesión, estado de cuenta, carátula, folleto informativo y página web	Casa habitación	26 Instituciones	153 documentos (primera etapa) 135 documentos (segunda etapa)	Calificación definitiva de 8.5
Evaluación de contrato de adhesión, estado de cuenta, carátula, folleto informativo y página web	Crédito simple	3 Sofomes E.R., 65 Sofomes E.N.R. y 1 Sofol	Se encuentra en proceso	Calificación promedio preliminar de 3.5, 2.4 y 2.8 respectivamente

*Nota: Los resultados de esta evaluación se hicieron públicos en el mes de julio.

9



Adicionalmente:

- Se turnaron los oficios correspondientes para que se realicen los cambios normativos en un plazo no mayor de 15 días hábiles, derivado de que algunas instituciones no cumplieron con la normatividad aplicable. Los productos que se dictaminaron en el periodo son: **Crédito Automotriz** (7 Instituciones de Banca Múltiple y 24 Sofomes E.N.R.), **Crédito Hipotecario** (9 Bancos, 3 Sofoles y 9 Sofomes E.N.R.) y **Cuenta de Ahorro** (33 Entidades de Ahorro y Crédito Popular).
- Se envió la autorización a Banco Invex de la Tarjeta de Crédito Básica.
- Se envió recomendación a la Asociación de Bancos de México, respecto del producto Crédito Garantizado a la Vivienda, ya que de la evaluación realizada se detectó que algunas instituciones contemplan el cobro de comisiones por no pago del crédito, junto con el cobro de intereses moratorios durante el mismo periodo.
- En este periodo se solicitó la publicidad del Crédito de Nómina, habiéndose requerido la información a 20 Instituciones, de las cuales 15 fueron evaluadas, 2 no atendieron el requerimiento y 3 no ofrecen publicidad.
- **Actualizaciones en los calificadores de crédito empresarial (pyme), crédito de nómina, tarjeta de crédito, crédito automotriz y crédito hipotecario.**

Actividades de Supervisión

- Se aprobó el Programa Anual de Supervisión 2012, cuyas principales características son:



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

Instituciones a Supervisar 2012		Número de proyectos y acciones de supervisión por tipo de entidades								
Tipo	No. de acciones	Comisiones en sucursales	Sanas prácticas	Prácticas discriminatorias	Crédito a menores	Normatividad en tarjeta de crédito	Terminación operaciones activas y pasivas	Capitalización de intereses y crédito hipotecario	Autorizaciones para consulta a SIC	Cuentas Catastróficas
Banca Comercial	62	√	√	√	√	√	√			√
Banca de Desarrollo	4	√					√			
SOFOMES E.R.	16	√				√	√			
SOFOMES E.N.R.	75					√		√	√	
Sociedades Cooperativas de Ahorro Y Préstamo	2						√			
Sociedades Financieras Populares	6				√		√			
SOFOLES	3	√					√			
Total	168									

Durante el periodo enero-junio 2012, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Finalizó el proyecto de **supervisión Terminación de Operaciones Activas** en el producto tarjeta de crédito con saldo cero. Los resultados de la supervisión arrojaron que las **5 entidades financieras evaluadas mostraron, en conjunto, un cumplimiento de 9.8 puntos sobre un máximo de 10**, según se aprecia en la gráfica siguiente.

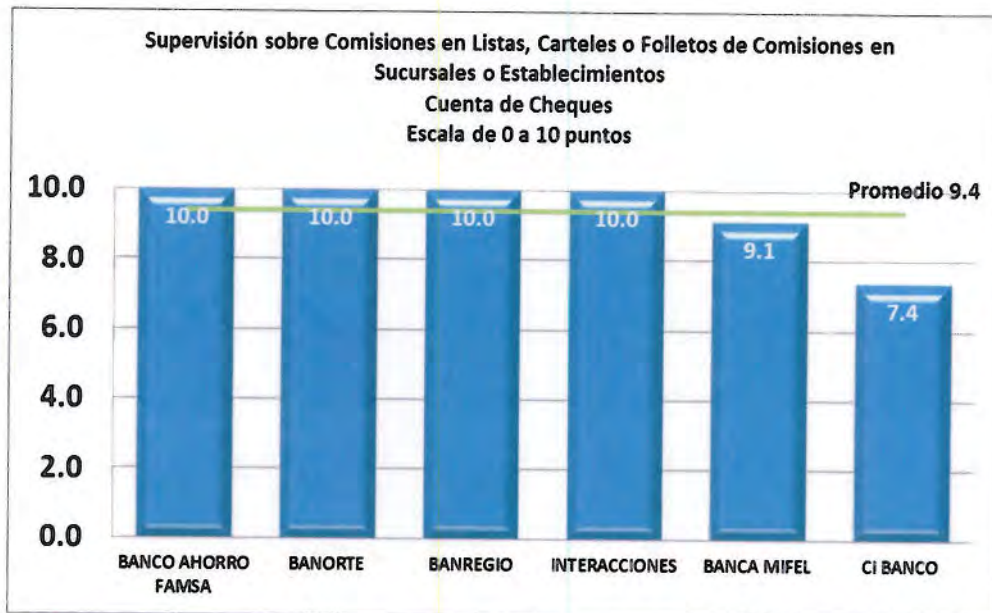


Las principales áreas de oportunidad consisten en que las entidades financieras, respondan en tiempo y forma los oficios de requerimiento de información de la autoridad. Al respecto se les solicitará un Programa de Cumplimiento, y comprometerlas a que no se repitan ese tipo de inconsistencias detectadas en futuras supervisiones.

2. Concluyó el proyecto de **supervisión sobre el despliegue de información de comisiones a través de carteles, listas o folletos en Tarjeta de Crédito y Cuenta de Cheques**, los cuales se deben tener a disposición del público en sus sucursales o establecimientos. Los principales hallazgos fueron los siguientes:
 - En el **producto tarjeta de crédito**, la **calificación global de las 7 entidades supervisadas fue de 9.8 puntos sobre un máximo de 10.**
 - En el **producto cuenta de cheques**, la **calificación obtenida fue de 9.4 puntos para el total de 6 entidades financieras supervisadas.**



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



9

Las principales áreas de oportunidad detectadas para las entidades financieras son las siguientes:

- Incluir en sus piezas de comisiones la denominación social de la empresa,
- Utilizar un tamaño de letra de al menos 8 puntos e incorporen la tasa de interés y el CAT.

Al respecto se les solicitará un Programa de Cumplimiento, para comprometerlas a que ese tipo de inconsistencias detectadas no se repitan en futuras supervisiones.

3. Concluyó el proyecto **Reporte de Supervisión a Instituciones Financieras, sobre aplicación de la normatividad en la solicitud, aumento de línea de crédito y no cobro de comisión por sobregiro, asociados a una tarjeta de crédito**. Los resultados de la supervisión indican que la evaluación a las 8 entidades financieras alcanzó una calificación de 9.6 puntos sobre un máximo de 10, según se aprecia en el cuadro siguiente.

Institución	No cobro comisión por sobregiro	Solicitud y análisis	Aumento de limite de crédito
American Express	10	10	10
Invex	10	10	10
HSBC	10	10	10
IXE	10	10	10
Santander	10	10	10
Scotiabank	10	10	10
Bancomer	10	10	10
Wal-Mart	0	10	10
Calif. Prom	8.8	10	10





Las principales áreas de oportunidad las entidades financieras consisten en que respondan en tiempo y forma los oficios de requerimiento de información de la autoridad. Al respecto se les solicitará un Programa de Cumplimiento, para comprometerlas a que ese tipo de inconsistencias detectadas no se repitan en futuras supervisiones.

4. Se concluyó el proceso de **supervisión en materia de terminación de cuentas activas relacionadas con el crédito personal**. De las 4 entidades financieras previstas sólo se logró completar la supervisión a una de ellas, ya que de las tres restantes, una no contaba con casos de cancelación a reportar en el periodo seleccionado y las otras dos se remitieron al área jurídica, por no responder en tiempo y forma al requerimiento de información. **La calificación de la entidad evaluada fue la máxima posible, esto es de 10 puntos.**

5. En materia de apertura de cuentas asistenciales con motivo de catástrofes naturales, Banco Santander informó que la captación de recursos de público en "Apoyo a las Comunidades de la Sierra Tarahumara", concluyó con un total de \$334,443 pesos, lo que representó una aportación promedio de \$320 pesos por depósito individual.

Durante los meses de enero a junio, se tenía calendarizada la conclusión de 5 reportes de supervisión (terminación de tarjeta de crédito con saldo cero; comisiones en sucursales en tarjeta de crédito; comisiones en sucursales en cuenta de cheques; normatividad sobre tarjeta de crédito y terminación de crédito personal), así como la supervisión permanente de la apertura de cuentas



asistenciales con motivos catastróficos. Por tanto al cierre del primer semestre de 2012 se tiene un cumplimiento del 100%.

Finalmente y no por ello menos importante, nuestra tercera premisa institucional es:

III. EDUCACIÓN FINANCIERA

Ser la Institución que consolida la Educación Financiera del país.

La protección y la defensa de los Usuarios financieros sería una labor incompleta sin las acciones que permiten dotar a los ciudadanos del conocimiento que facilitan hacer elecciones razonadas y un uso responsable de los productos y servicios financieros. Para cumplir con dicha tarea CONDUSEF emprendió la enorme tarea de desmitificar a la Educación Financiera, alejándola del mundo técnico y reservado para unos cuantos y ha logrado emprender distintas iniciativas que permiten acercar contenidos en función de los distintos públicos a los que van orientados e incluso ha desarrollado estrategias orientadas a que los Usuarios desarrollen habilidades útiles en el manejo cotidiano de su dinero. El programa de Educación Financiera 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.

Por lo que a través de sus iniciativas ha logrado los siguientes resultados durante el primer semestre de 2012:



1. Revista Proteja su dinero y Material Educativo e Informativo

Se publicaron los números del 143 al 148 de la revista Proteja su dinero, con un tiraje total de 240,000 ejemplares; adicionalmente, se editó el siguiente material de promoción e información:

- 250,000 trípticos
- 1,000 carteles
- 121,390 folletos

Haciendo un total de 612,390 ejemplares impresos.

Asimismo, se distribuyeron:

- 273,689 ejemplares de la revista Proteja su dinero
- 368,460 trípticos
- 2,595 carteles
- 174,666 folletos
- 170 polípticos
- 1,755 imanes

Haciendo un total de 821,335 ejemplares distribuidos. Es importante mencionar que se privilegió la distribución del material existente en el almacén.

2. Participación en foros y eventos

La empresa EPSON invitó a CONDUSEF a participar en su Semana Financiera con dos pláticas:

- Ahorro

- Crédito

Se contó con una asistencia aproximada de 50 personas por día, y se complementó la información proporcionada con la entrega de material impreso revistas, trípticos, conduguías y guía familiar.

Tras aceptar la carta – invitación emitida por CONDUSEF para que las empresas difundan de forma impresa o digital la Guía Familiar de Educación Financiera, entre sus empleados y sus clientes, la empresa SMURFIT KAPPA imprimirá 5,000 ejemplares de dicho material, y para reafirmar el conocimiento adquirido por sus empleados, invitó a la CONDUSEF para dar una plática sobre crédito en general; a la cual asistieron 20 Gerentes Administrativos de las diferentes oficinas que tiene la empresa, quienes se encargarían de desdoblar la información a los trabajadores de las plantas una vez que entreguen el material que imprimieron para tal fin.

1. Guía Familiar de Educación Financiera:



Como medio para promover e impulsar la Educación Financiera en las familias mexicanas, se imprimieron 115,000 ejemplares. Los temas que se abordaron en la guía son: La escasez y mis necesidades, ¿Qué es el dinero?, Presupuestos mis ingresos y

mis gastos, El ahorro y la inversión, ¿Cómo funciona la economía?, Productos y servicios financieros, El sistema financiero mexicano.

Además se ha logrado una mayor difusión del material gracias a la colaboración de asociaciones y gremios, dependencias de gobierno y diversas empresas que difunden los materiales entre sus empleados y colaboradores (por vía electrónica se ha logrado un impacto de 331,000 personas. También se logró que este material las empresa lo imprimieran con un tiraje de 61,600 ejemplares) sin que esto represente un costo para la Comisión.

1. Semana Nacional de Educación Financiera 2012



En la realización de su 5ª edición, por primera vez es coordinada a través del Comité de Educación Financiera (CEF).

Se realizan trabajos con las más de 37 instituciones que la construirán, con las que se pretende superar 4,000 actividades a nivel nacional. La instituciones que conforman este esfuerzo son: CONSAR, IPAB, FINRURAL, BANXICO, NAFIN, CNSF, FIRA, SHF, BANSEFI, FOVISSSTE, INFONAVIT, CNBV, BANCOMER, BANAMEX, HSBC, COMPARTAMOS BANCO, BANORTE – IXE, BANBAJIO, BANCOPPEL, BANREGIO, SCOTIABANK, ABM, BANCOPPEL, PROFECO, IME, MIDE, VISA, BURO DE



CRÉDITO, CETES DIRECTO, ASOFOM, FUNDACIÓN CAJA ALEMANA SPARKASSENSTIFTUNG, MASTERCARD, AMAFORE, BMV, AMIB, AMASFAC, AMFE

Los mensajes clave serán: Todos podemos ahorrar y Usar el crédito a tu favor.

1. 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.

Durante el periodo que se reporta se llevaron a cabo las siguientes itinerancias:

Itinerancia	Lugar	Sede	Fecha	Visitantes
Sexta	Museo Interactivo de Xalapa (MIX)	Jalapa, Veracruz	31 de enero al 30 de abril 2012	21,866
Séptima	Museo Interactivo Papagayo (Sede Actual)	Villahermosa, Tabasco	Se exhibe a partir del 23 de mayo	8,685 (al 8 de julio)
Total				30,551



2. Programa “Educación Financiera en tu Empresa”

Se dio continuidad a una de las iniciativas más exitosas para Condusef en su labor de acercar la educación financiera a un mayor sector de la población, 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 para que, a través de sus canales internos de comunicación, difundan a sus colaboradores contenidos en materia de finanzas personales, que les permitan administrar mejor su dinero y hacer crecer su patrimonio.

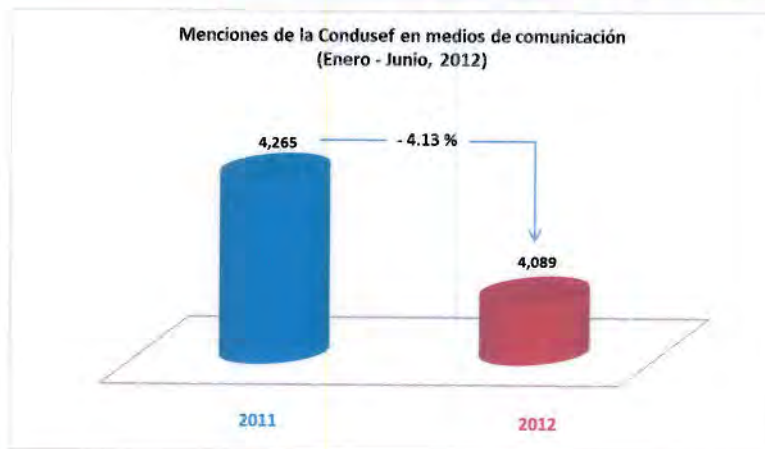
Participan en el programa 29 empresas de las cuales 11 son públicas y 18 privadas, a quienes se les difunde material electrónico sobre diversos temas relacionados con cinco ejes temáticos: presupuesto, ahorro, crédito, ahorro para el retiro y seguros. Alrededor de 839,000 trabajadores se han beneficiado con los diversos contenidos.

3. Comunicación Social

Con el fin de coadyuvar a la difusión de información sobre productos y servicios financieros y sobre las actividades que desempeña la Condusef, se mantuvo presencia constante en diversos medios masivos de comunicación.

- La presencia de la Condusef sin costo en los medios, presentó los siguientes resultados:

El decremento observado del 4.13% en las menciones gratuitas de CONDUSEF en los medios de comunicación, con respecto al mismo periodo de 2011, es consecuencia del cumplimiento al periodo de veda electoral, de acuerdo al Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (COFIPE).



Año/ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
2012	679	631	537	772	757	713	4089
2011	404	691	582	735	820	1033	4265
Diferencia	275	-60	-45	37	-63	-320	-176
%	68.07%	-8.68%	-7.73%	5.03%	-7.68%	-30.98%	-4.13%

- Se emitieron 50 Comunicados de Prensa a Nivel Nacional.
- En cumplimiento a la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se publicaron 4 mensajes en 2 diarios de circulación nacional, cuadros comparativos sobre Comisiones Bancarias Vigentes con las siguientes versiones:





-Compara algunas comisiones que cobran las cuentas con chequera y tarjeta débito (Personas físicas).

-Conoce cuanto te cuesta pagar tus recibos de luz y teléfono en los bancos.

Extra: Con fecha 9 de julio de 2012, se recibió la autorización de la Secretaría de Gobernación para la Campaña de la Semana Nacional de la Educación Financiera.

4. Divulgación a través de la página de Internet

Conscientes de que en la era de la tecnología una de las fuentes de información más consultadas por la ciudadanía es el Internet, CONDUSEF ha hecho de éste uno de los instrumentos de mayor uso para la difusión de Educación Financiera a través de calculadoras y simuladores, con el fin de permitir a los Usuarios una toma de decisiones mejor informada en todo lo relacionado con los productos y servicios financieros:

- **Tutorial en línea: “Conoce tu tarjeta de crédito y sácale provecho”.**

Dirigido a Usuarios y público interesado en el buen uso de las tarjetas de crédito. En los meses de enero a junio se obtuvo un total de **7,581 consultas**.

- **Boletín electrónico de Educación Financiera: “Consejos para tu bolsillo”.**

Con objeto de ofrecer consejos prácticos para mejorar las finanzas personales, semanalmente se envió por correo electrónico el **Boletín “Consejos para tu Bolsillo”** a medios de comunicación a nivel nacional y suscriptores, sumando alrededor de **154,000 contactos, se enviaron 26 boletines**.

Adicionalmente, aprovechando la difusión vía electrónica dentro de las empresas privadas que lo reciben, se ha logrado impactar a **58,990 trabajadores**.



- **Revista electrónica “Proteja su Dinero”**

Se integraron los números 142 al 147 de la revista Proteja su Dinero, la cual recibió en el periodo que se reporta **179,286 visitas**. **En el mismo semestre 2011 se recibieron 96,766 visitas, lo que equivale en este año a un incremento del 185%.**

- **Sitio de cuadros comparativos**

Cuenta con información histórica, que permite al Usuario la elaboración de análisis del comportamiento de indicadores cuantitativos (tasas, comisiones y rendimientos). Con lo cual se contribuye a la transparencia y difusión de la información en materia de productos y servicios financieros.

Actualmente el sitio cuenta con 69 cuadros comparativos y Durante el periodo recibió 59,761 consultas.

- **Redes Sociales: Twitter**

@CONDUSEFMx es la cuenta oficial en Twitter, tiene por objeto contribuir a difundir la educación financiera, así como orientar al Usuario, además de ser un canal que nos permite conocer sus inquietudes y necesidades de información.

Se unieron a nuestra cuenta 4,073 seguidores acumulando un total de 11,987.

- **Catálogo de Tarjetas de Crédito**

Herramienta que orientará al Usuario en su elección de una tarjeta de crédito, al mostrarle de manera sencilla y con fines comparativos, las características, costos y comisiones de las tarjetas que se ofrecen en el mercado. Y se prevé estará a disposición del público Usuario en el segundo semestre de 2012.



- **Fichas de Nuevos Productos y Servicios Financieros**

Herramienta de capacitación interna en donde se registran los datos más relevantes de un producto o servicio financiero nuevo en el mercado, disponibles para el personal de CONDUSEF dentro del Portal de Capacitación y Desarrollo de la Condured, con el fin de que cuenten con la información necesaria para brindar una buena atención a los Usuarios.

Durante el periodo **se elaboraron once fichas** correspondientes a los siguientes productos:

- Hipoteca Santander Premier
- TER-SSA con cobertura amplia (El Águila)
- TER-SSA con cobertura 100 (El Águila)
- Banorte Móvil
- "Tran\$fer" (Banamex-Telcel-Inbursa)
- SuperMóvil Santander
- Hipoteca Elite Mujer Banorte



- Hipoteca Accesible Mujer Banorte
- Becahorro (HSBC)
- Tarjeta de Crédito Visa Oro (Banco Ahorro Famsa)
- Tarjeta de Crédito Visa Pagos Congelados (Banco Ahorro Famsa)

5. Estudio de Mejora en materia de Transparencia y Calidad de la Información de Productos Financieros

Estudio a cargo de CONDUSEF con la Participación de Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) y Banco Mundial, mediante fondos provenientes del Fideicomiso Ruso Russia Financial Literacy & Education Trust Fund.

La finalidad del estudio es llevar a cabo una serie de visitas simuladas, grupos focales y un estudio de campo que persigue tres objetivos: 1) Evaluar la transparencia y calidad de la información ofrecida por los asesores de las Instituciones Financieras en productos de crédito y captación. 2) Diseñar y probar instrumentos y canales de información que permitan mejorar la transparencia de precios y términos en la selección de productos de crédito y captación. 3) Evaluar el impacto de diferentes canales de comunicación para la diseminación de información financiera a la población.

Durante el periodo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- En los municipios de Amecameca, Ecatepec, Los Reyes la Paz en el Estado de México y Cuernavaca en el Estado de Morelos se realizó una serie de visitas simuladas a Instituciones Financieras, cuyo objetivo consistió en solicitar información sobre productos de ahorro, inversión y crédito a éstas.



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

- Se realizó una base de datos con el contenido de los folletos informativos y la publicidad obtenida durante las visitas simuladas de ahorro e inversión.
- Se realizó la preparación de la primera ronda de grupos focales. Para lo que se desarrolló una guía de tópicos y un cuestionario de capacidades y conocimientos financieros para los participantes.

*El Informe Institucional puede ser consultado en la Dirección General de Planeación ubicada en el piso 6 de las Oficinas Centrales de la Comisión.

**El Informe de Autoevaluación puede ser consultado en la Dirección General de Planeación ubicada en el piso 6 de las Oficinas Centrales de la Condusef.

***El Portal Estadístico puede ser consultado en la Dirección de Información y Desarrollo Estadístico ubicada en el piso 8 de las Oficinas Centrales de la Comisión.



Aspectos financieros y presupuestarios

INGRESOS

Para el cumplimiento de nuestra misión, a través de Ley Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, esta Comisión Nacional recibe para su operación un ingreso designado del Presupuesto Público de \$632,169.2 miles, conformado por \$612,169.2 miles de transferencias fiscales y \$20,000.0 miles de ingresos propios, esto como resultado de las multas a las Instituciones Financieras que abarcan más de 60% de los ingresos propios captados y en menor proporción de servicios otorgados a los Usuarios, a través de pagos por copias simples y certificadas.

Concepto	Enero - Junio 2012	
	Original	Modificado
INGRESOS PROGRAMADOS	632,169.2	631,053.2
Ingresos Propios	20,000.0	20,000.0
Transferencias del Gob. Fed.	612,169.2	611,053.2
Corrientes	612,169.2	611,053.2



En el primer semestre de 2012 el presupuesto modificado asciende a un monto de \$631,053.2, debido a los movimientos presupuestales necesarios y a las disposiciones establecidas en ordenamientos legales para el óptimo funcionamiento de la Comisión Nacional. Los movimientos presupuestales indican una reducción por \$1,116.0 miles concernientes a la transferencia de recursos al Ramo 23 "Provisiones salariales y económicas" derivado de la cancelación de 2 plazas operativas que se incorporaron al Programa de Conclusión de la Prestación de Servicios en Forma Definitiva de los Servidores Públicos \$826.8 miles, economías en el capítulo de servicios personales específicamente en la partida de gasto 12201 "Sueldos base al personal eventual" (\$79.3 miles), economías generadas por reporte de vacancia al mes de mayo (\$152.5 miles), y por la reducción a los gasto de operación (\$57.4 miles), siendo esto dos últimos movimientos en cumplimiento a los "Lineamientos Específicos del Programa Nacional de Reducción del Gasto Público", relacionados con la aplicación de medidas de racionalización del gasto, encaminadas al logro de las metas de ahorro de la Administración Pública Federal.

a) Captación de ingresos enero-junio 2012

Los recursos erogados y captados por el periodo ascienden a \$282,159.3, monto que representa el 98.6% de lo programado, están representados por \$272,448.9 de recursos fiscales ejercidos y \$9,710.4 por ingresos propios. Los recursos fiscales disponibles por \$3,472.3 miles no fueron ejercidos, debido a que están destinados a solventar pagos y cuotas de servicios de terceros institucionales que se cubren en el mes siguiente a su fecha de devengado; asimismo el diferencial en los ingresos propios es producto de ingresos no obtenidos.



EGRESOS

Los recursos erogados se realizan en apego a los criterios de disciplina y responsabilidad presupuestaria, destinados al desarrollo de las acciones y servicios de orientación, asesoría, protección y apoyo en la defensa de los Usuarios en las operaciones que realizan con las Instituciones Financieras, procurando un marco de equidad y confianza; además dotando a los Usuarios con conocimientos financieros, a través de su promoción a la Educación Financiera, haciendo más fácil y accesible el lenguaje técnico, permitiendo así desarrollar habilidades útiles que permitan a los Usuarios el manejo responsable de su dinero, por lo que al mes de junio el total de las erogaciones (\$272,679.0 miles) representan el 43.2% del presupuesto modificado anual.

Capítulo de gasto	Presupuesto Modificado Anual	Presupuesto Ejercido (ene-junio)	Cobertura%
Servicios Personales	440,010.5	201,489.7	45.8
Materiales y Suministros	4,999.7	1,904.8	38.1
Servicios Generales	167,820.0	61,362.4	36.6
Transferencias	18,223.0	7,922.1	43.5
Total	631,053.2	272,679.0	43.2



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

Egresos enero-junio 2012

Los recursos erogados al mes de junio representan el 95.3% del total programado al periodo, y la totalidad se destina a sufragar el gasto corriente, ya que para el presente ejercicio no se autorizaron recursos para financiar programas de inversión, cabe mencionar que los recursos disponibles (4.7%) están comprometidos, ya que se tiene una provisión para el pago de servicios devengados. Los egresos totales presentan el siguiente comportamiento:

Concepto	Presupuesto				Cobertura		
	Anual		Enero-Junio		Anual		Enero-Junio
	Original	Modificado	Autorizado	Ejercido	Ejer/Orig.	Ejer/Mod.	Ejer/Aut.
INGRESOS TOTALES	632,169.2	631,053.2	286,261.2	282,159.3	44.6	44.7	98.6
Ingresos Propios	20,000.0	20,000.0	10,340.0	9,710.4	48.6	48.6	93.9
Transferencias del Gob. Fed.	612,169.2	611,053.2	275,921.2	272,448.9	44.5	44.6	98.7
Corrientes	612,169.2	611,053.2	275,921.2	272,448.9	44.5	44.6	98.7
Capital							
EGRESOS TOTALES	632,169.2	631,053.2	286,261.2	272,679.0	43.1	43.2	95.3
Corrientes	632,169.2	631,053.2	286,261.2	272,679.0	43.1	43.2	95.3
Servicios Personales	441,069.2	440,010.5	191,205.5	201,489.7	45.7	45.8	105.4
Fiscales	441,069.2	440,010.5	191,205.5	201,489.7	45.7	45.8	105.4
Propios							
Materiales y Suministros	5,000.0	4,999.7	2,668.2	1,904.8	38.1	38.1	71.4
Fiscales	5,000.0	4,999.7	2,668.2	1,904.8	38.1	38.1	71.4
Propios							
Servicios Generales	174,200.0	167,820.0	83,345.5	61,362.4	35.2	36.6	73.6
Fiscales	154,200.0	147,820.0	73,005.5	51,652.0	33.5	34.9	70.8
Propios	20,000.0	20,000.0	10,340.0	9,710.4	48.6	48.6	93.9
Otros Corrientes	11,900.0	18,223.0	9,042.0	7,922.1	66.6	43.5	87.6
Fiscales	11,900.0	18,223.0	9,042.0	7,922.1	66.6	43.5	87.6
Propios							
Capital	0.0	0.0	0.0	0.0			
Bienes Muebles	0.0	0.0	0.0	0.0			
Fiscales							
Propios							
SALDO	0.0	0.0	0.0	9,480.3			



Sobre el comportamiento específico por capítulo de gasto se destaca:

Servicios Personales: Durante el periodo las erogaciones de servicios personales (\$201,489.7 miles) representan un sobre ejercicio del 5.4% respecto de lo programado, esta situación obedece a que se está considerando como erogaciones del periodo, las provisiones para pago a terceros institucionales por concepto de entero de impuestos, cuotas ISSSTE, FOVISSSTE, seguro de retiro y seguro institucional, para los cuales el pago efectivo se realiza en el siguiente mes a la fecha de devengado; es importante señalar que la plantilla ocupacional autorizada a la CONDUSEF al mes de junio es por la cantidad de 725 plazas conformadas por 204 plazas de mando, 445 plazas operativas, y 76 plazas eventuales.

Materiales y Suministros: El subejercicio en el capítulo es derivado de pedidos formalizados de acuerdo a programa de adquisiciones 2012, estando los recursos comprometidos para solventar su adquisición.

Servicios Generales: El gasto total de este capítulo (\$61,362.4 miles) representa una cobertura del 73.6% comparado con lo programado, este subejercicio es producto de servicios devengados cuyos pagos están sujetos a la presentación de la documentación respectiva y que corresponden principalmente servicio postal, arrendamientos de inmuebles, y por arrendamientos de equipo y bienes informáticos.

Otros Corrientes: En esta capítulo se registran las erogaciones por compensaciones al personal que presta su servicio social en el Organismo, además de los pagos por laudos laborales condenatorios, el subejercicio está determinado por asignaciones a través de afectaciones presupuestarias para solventar los pasivos por laudos.



Bienes Muebles: En cumplimiento a las Disposiciones de Austeridad y Disciplina Presupuestaria para el ejercicio fiscal 2012 no procedió la adquisición de bienes muebles.

Los resultados 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

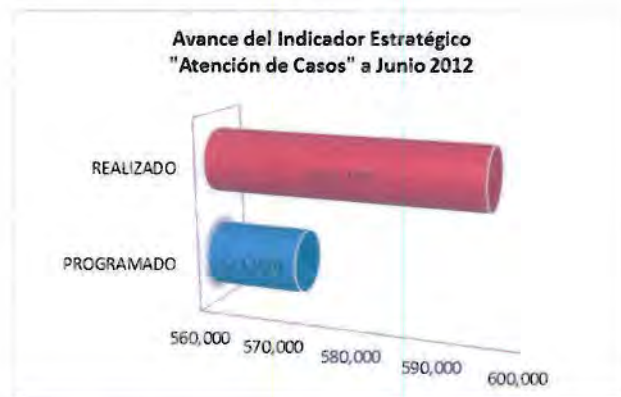
Para el ejercicio 2012 la CONDUSEF registra en el Módulo de Evaluación del Desempeño del Sistema Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) los avances en cada uno de sus indicadores registrados en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), y con ello se da seguimiento al Programa Presupuestario Autorizado "EO11 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", el avance y cumplimiento de las metas permite visualizar la contribución del programa en la consecución de los objetivos nacionales relacionados con la eficiencia, supervisión y vigilancia del sector financiero a través de entrega de servicios a la población.

Cabe señalar que el avance en cada uno de los indicadores tiene como medios de verificación la información del portal de estadísticas de la entidad, y los registros del Sistema Integral de Información Ejecutiva (SIIE).



Avance enero-junio 2012

Al efectuar un ejercicio de análisis del periodo sobre el comportamiento de los dos indicadores estratégicos definidos para el ejercicio 2012, destaca que el avance en la "Atención de casos" presenta un avance mayor en 4.1% respecto de lo programado, mientras que las acciones referentes a "Educación Financiera" reflejan un avance superior en 31%.



Los resultados nos indican un crecimiento del 18.5% en la prestación de servicios (Atención de Casos) respecto del ejercicio 2011 año en el cual se atendieron 502,107





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

casos, además del cumplimiento en sus funciones preventivas y correctivas de la CONDUSEF respondiendo con ello a sus atribuciones en materia de protección al consumidor de productos y servicios financieros, y de promoción y difusión de la cultura financiera.

Todos los aspectos financieros y presupuestarios pueden ser consultados en la Dirección General de Planeación, específicamente en la Dirección de Finanzas ubicada en el piso 6 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

9



Recursos humanos

ESTRUCTURA BÁSICA Y NO BÁSICA

El 20 de enero de 2012 la Secretaría de la Función Pública aprobó mediante oficios SSFP/408/0040/2012 y SSFP/408/DGOR/0088/2012 la continuidad de 76 plazas eventuales (23 de mando y 53 operativas) por el periodo del 16 de noviembre al 31 de diciembre de 2011 dado que el periodo 1° de enero 2011 al 15 de noviembre de 2011 había sido aprobado mediante oficio SSFP/408/DHO/0388/2011 para hacerlo coincidente con el dictamen presupuestal emitido por la SHCP.

Con fecha 24 de febrero la SHCP tuvo a bien emitir el registro de la plantilla ocupacional correspondiente al ejercicio 2012 por lo que a través de memorándum DGP/036/2012 del 2 de marzo de 2012 se solicitó el refrendo de la estructura orgánica consistente con la plantilla autorizada por la SHCP, misma que fue aprobada mediante oficios SSFP/408/0264/2012 y SSFP/408/DGOR/00376/2012 del 30 de marzo de 2012.

Asimismo, mediante oficio 312.A.002035 del 30 de mayo de 2012, la SHCP emitió plantilla de vigente a partir del 15 de mayo de 2012 en la que se refleja la cancelación de una plaza de nivel operativo.

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 Nacional.



RECURSOS HUMANOS PERSONAL DE BASE, CONFIANZA, HONORARIOS Y EVENTUAL

Se adjunta cuadro del comportamiento de la plantilla enero-junio del 2012.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
P. Mando	204	204	204	204	204	204
Operativos	445	445	445	445	445	445
Total	649	649	649	649	649	649

Confianza	204	204	204	204	204	204
Operat. Confianza	150	150	150	150	150	150
Operat. Base	295	295	295	295	295	295
Total	649	649	649	649	649	649

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 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

Las Condiciones Generales de Trabajo no presentan modificación alguna respecto a lo reportado en la Primera Etapa.

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 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.



RELACIÓN DE PUESTOS DE LIBRE DESIGNACIÓN Y PUESTOS SUJETOS A LA LEY DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 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, tal y como se hizo del conocimiento en el Informe de la Primera Etapa.



Recursos materiales

BIENES MUEBLES

Durante el periodo enero – junio, esta Comisión cuenta con un total de 11,142 bienes muebles, en razón de que se dieron de alta ocho bienes encontrados en el inventario general practicado recientemente y una reposición por extravío, así como 196 bienes de baja. Con estos movimientos se ve afectado el total del activo, de la siguiente manera:

Saldo al 31-dic-2011	11329
Altas 2012	9
Bajas 2012	196
Saldo a Jun de 2012	<u>11142</u>

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.

RAFR



**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 MENSUAL
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	Jefe del Departamento de Monitoreo y Vigilancia CCTV y CAT	\$ 1,100.00
11	Responsable de Seguridad y Vigilancia	\$ 300.00
12	Jefe del Departamento de Mantenimiento y Conservación	\$ 300.00



BIENES INMUEBLES

Como se indicó en la Primera Etapa, los bienes inmuebles que ocupa Condusef en Oficinas Centrales, 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.

Los domicilios de los inmuebles arrendados son los mismos a los reportados en la Primera Etapa, exceptuando la Delegación Baja California, la cual presenta un Código Postal diferente:

BAJA CALIFORNIA (ARRENDAMIENTO) Dirección: Calle José María Vasconcelos, No. 2789 PB, Colonia Zona Rio Tijuana, C.P. 22320 Tijuana, Baja California, México.

La información de los contratos de arrendamientos puede ser consultada en la Dirección de Adquisiciones, ubicada en el piso 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

RHP



SITUACIÓN DE LOS ARCHIVOS

A continuación se presenta la situación de los archivos enero - junio del 2012:

- 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 tienen dos expedientes de la Sección documental 1S. Secretaría de la Junta de Gobierno, Sesiones y Actas y el segundo que es la 27 S. denominado Compendio de Jurisprudencia.
- Archivo de Concentración: Se tienen **2,076** expedientes identificados, registrados y organizados.
- Archivos de trámite: Se tienen **11,178** registrados e identificados en el sistema ARCÓN, **586** correspondientes a Oficinas Centrales de los cuales el **70%** esta resguardado en el centro de control documental y los otros **10,592** restantes corresponden a delegaciones.
- Bajas Documentales: Se cuenta con **1** Acta de baja del AGN con 11 autorizaciones de delegaciones y de expedientes con valor administrativo y legal.



- Depuración de información carente de utilidad: Se depuraron **16.5** toneladas.

Toda la información referente a la situación de los archivos puede ser consultada en la Dirección de Gestión y Control Documental, ubicada en el piso E-4 de Oficinas Centrales de la Comisión. *R-PA*

BIENES TECNOLÓGICOS

SITUACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y PATENTES

La situación del software, licencias y patentes es igual a lo reportada en la Primera Etapa. *R.*

Adicionalmente, se destaca que las licencias de software diverso, incluyen:

- 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)

EQUIPO DE CÓMPUTO

La situación de los equipos de cómputo se conservó en los mismos términos que lo reportado en la Primera Etapa.

INTRANET

La página de Intranet "CONDURED" continua siendo operada mediante un servidor Web Apache por la Subdirección de Organización y Selección de Personal.

INTERNET

Como se reportó en la Primera Etapa, se continúa con un enlace de 12 MB.





DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

A continuación se muestra el cuadro detalle que da cuenta de los trámites y servicios gubernamentales, que Condusef, ofrece de manera electrónica, con datos por el periodo enero- junio:

Trámite / Servicio	Transacciones en línea	Transacciones en ventanilla
Asesoría Técnico - Jurídica	19,418	509,382
Consulta al Registro de Prestadores de Servicios Financieros	94,808	42,322
Informes Trimestrales de Unidades Especializadas	4,516	0
Procedimiento Conciliatorio	0	7

SEGURIDAD EN EL MANEJO DE DATOS

Se cuenta con un equipo de seguridad especializado contra intrusión (Firewall) y otros mecanismos de seguridad, como: autenticación de Usuarios para hacer uso de los recursos tecnológicos de objeto general como correo electrónico, Internet e Intranet; autenticación de Usuarios para acceso a los Sistemas de Información Estratégicos y Administrativos y Bases de Datos, además de monitoreo y control de actualizaciones, parches y antivirus; IDS Filtrado de Correo Electrónico, Filtrado de Contenido, Herramientas de DLP y Software de monitoreo, por citar algunas.



CENTRO DE DATOS

Se continúan con las actividades reportadas en la Primera Etapa, necesarias para que los servidores e instalaciones del Centro de Datos se mantengan en óptimas condiciones.

INFRAESTRUCTURA EN TELECOMUNICACIONES

“Invertir en Infraestructura es Construir un México Mejor”, es una de las premisas del Gobierno Federal, que Condusef abrazó con la finalidad de superar nuestros rezagos y llevar a cada vez más ciudadanos servicios de calidad, por lo que, durante este periodo se han realizado las acciones necesarias para brindar el mantenimiento Servicio de Infraestructura de Redes LAN y Telefonía Volp, que permite disminuir costos administrativos en telefonía y garantizar la conectividad con Telefonía IP y una Red local homogénea y administrable remotamente.

CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN

Se cuenta con un Circuito Cerrado de TV (CCTV) que consta de 96 cámaras fijas y 7 móviles en las Oficinas Centrales de la Comisión.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVOS

El desarrollo de nuestras actividades mediante el apoyo de sistemas diseñados especialmente para la ejecución de las tareas con eficiencia y eficacia, es uno de los baluartes de Condusef, por lo que nuestro inventario de sistemas se integra de la siguiente manera:



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

Nombre	Objetivo
1) Conciliación MC1000	Conciliar información a nivel de gasto ya ejercido del capítulo 1000 entre las áreas de Contabilidad, Tesorería y Presupuesto.
2) Módulo de consumibles	Administrar y controlar los bienes de consumo de la CONDUSEF.
3) Control de Inventarios	Administrar y controlar información relativa al ingreso, almacenamiento, codificación y asignación de los bienes muebles de la CONDUSEF para permitir el oportuno levantamiento y actualización de su inventario, así como la óptima distribución de los mismos a fin de asegurar que las diversas áreas de la institución cuenten con el equipo adecuado para realizar sus funciones.
4) PSP	Automatizar los procedimientos del Programa de Servicio Social y Prácticas Profesionales, conforme a las necesidades específicas que correspondan a la Dirección General de Personal.
5) Registro de Visitantes	Registrar las entrada y salida del inmueble de los visitantes de la Comisión.
6) Control de pagos de telefonía	Controlar y registrar la información relacionada con la asignación de las claves telefónicas y pagos correspondientes a las llamadas no oficiales que realiza el personal adscrito a CONDUSEF, a fin de llevar una administración de los recursos asignados de telefonía.
7) Conciliación Activo Fijo y Contabilidad	Conciliar la información entre el área de almacén y contabilidad.
8) Encuesta Banco de Talentos	Obtener una Base de Datos con la información del personal de Servicio Social y la evaluación de los tutores a los Prestadores de Servicio Social.
9) Sistema Integral de Informes Ejecutivos SIIE	Proporcionar una herramienta a la Dirección General de Planeación, para la captura y seguimiento de diversos reportes e informes de las actividades desarrolladas por las diferentes unidades administrativas de la Institución.



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

10) Sistema de Control de Expedientes	Integrar los procedimientos relacionados con el registro y control de las portadas de expedientes públicos y reservados de la CONDUSEF.
11) Sistema de Conciliación Bancaria	Elaborar las conciliaciones bancarias del área de contabilidad, presupuestos y tesorería, así como conciliar las partidas en conciliación entre estas 3 áreas.
12) Sistema de Declaraciones Informativas	Generar archivos Batch y reportes.
13) Sistema de Control de Gestión	Apoyar a la gestión de la documentación recibida, a través del control electrónico de asuntos recibidos y turnados.
14) Aplicación de Consulta e Impresión de Portadas	Permitir la consulta e impresión de reportes de la información de las portadas de expedientes públicos y reservados.
15) Sistema de captura de portadas de expedientes públicos y reservados	Permitir la captura de la información de las carátulas de los expedientes públicos y reservados de conformidad con lo establecido por el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).
16) Micrositio del OIC	Recibir quejas y comentarios de los Usuarios de servicios financieros.
17) Sistema de Administración Integral de Recursos Humanos LOBO	Automatizar el proceso de administración de personal y pago de la nómina.
18) Archivo de Concentración	Controlar los expedientes generados dentro de la Comisión.
19) Control de Correspondencia de Entrada	El control de la correspondencia que se recibe en la Condusef.
20) Control de Correspondencia de Salida	El control de la correspondencia que se emite en la Condusef.
21) Sistema Integral Contable, Financiero y Presupuestal SICOFIP	Llevar un control del presupuesto autorizado por la SHCP y la contabilidad del ejercicio.
22) Sistema de Flujo de Efectivo	Elaborar los reportes de Flujo de Efectivo que se requieren en la DGP, tomando como base la información del Sistema de Conciliación Bancaria.
23) Sistema de Llamadas telefónicas	Permitir la consulta e impresión de llamadas realizadas no oficiales y oficiales, tanto las realizadas por el conmutador como por los teléfonos directos.



24) Sistema Integral de Mesa de Ayuda (SIMA) para Servicios Generales	Automatizar el levantamiento de reportes de Servicios Generales y su proceso de atención. Así como dar seguimiento y mejor control a este proceso.
25) Sistema de Administración de Salas de Juntas y Reportes SIASAR	Registrar solicitudes de salas de juntas, autorizar, cancelar y modificar las reservaciones de las mismas.
26) Sistema de Revisión de Contratos SRC	Sistema que sirve para llevar el registro y seguimiento de los contratos y convenios que recibe el área de Servicios Legales para su revisión.
27) Asistencia Personal Externo	Registrar los datos de las personas y Usuarios de servicios financieros que acudan a las Oficinas Centrales, así como del asunto que requieren tratar, para llevar un estricto control de los visitantes y facilitar las actividades de vigilancia y seguridad del personal e instalaciones de la institución, a fin de propiciar la calidad en la atención al público y apoyar el diseño de programas de seguridad y vigilancia.
28) Sistema Encuesta-PSP	Cuestionario para ser aplicado en línea a los prestadores de la CONDUSEF, con la intención de generar una Base de Datos confiable y práctica, ya que actualmente solo se cuenta con los archivos en papel.
29) Biométricos	Administrar los lectores de huella digital que se utilizan para el registro de asistencia en las Oficinas Centrales y en las Delegaciones Estatales.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

El valor del tiempo aunado a la necesidad de evitar traslados innecesarios a nuestros Usuarios, fueron algunas de las razones por la cuales contamos con un Centro de Atención Telefónica, por ello mantenerlo en la vanguardia es uno de nuestras obligaciones, así pues el Centro de Atención Telefónica cuenta con 80 posiciones de agentes que atienden las dudas financieras del Sector Público, y con el sistema Interactive Voice Response (IVR) que atiende Usuarios permitiéndoles navegar en



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

diferentes MENU's que les ayuden a aclarar sus dudas no importando que se encuentren fuera de horario.

Para lograr esto, se cuenta con 90 troncales telefónicas y las Licencias que se indican a continuación:

No. Partida	MARCA	CANTIDAD	MODELO	DESCRIPCIÓN
1	Microsoft	4	228-09421	MS SQL Server 2005 Ingles
2	Microsoft	2	P73-04982	MS Windows 2003 Ingles
3	InConcert	80	InConcert Agent	Licencia de Agente Multimedia
4	InConcert	7	InConcert Supervisor	Licencia de Supervisor
5	InConcert	2	InConcert Admin	Licencia de Administración
6	InConcert	10	InConcert Softphone	Licencias de Softphone IP

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

En atención a las estrategias del Gobierno Federal, Condusef desarrolló su Programa de Mejora de la Gestión para el 2012, el cual se encuentra integrado, por el siguiente proyecto:

Portal de Atención a Usuarios:

El 24 de febrero se recibió correo electrónico emitido por el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión, a través del cual se nos otorgó el registro y visto bueno del proyecto denominado Portal de Atención a Usuarios, cuyo principal objetivo es desarrollar las herramientas automatizadas que permitan al Usuario conocer sobre los procesos y esquemas de atención que requiere para dar respuesta y seguimiento a su asunto, a través del Portal de Atención a Usuarios.

Entre las actividades más importantes realizadas, destacan:

- Se desarrolló el diseño conceptual del Portal, considerando las necesidades de los Usuarios para la consulta de información que los oriente sobre cómo presentar una consulta o inconformidad, dependiendo de su asunto.
- Se desarrolló el mecanismo de identificación del Usuario, de tal manera que éste tenga la posibilidad de acceder con sus claves personales al asunto que tiene en trámite en la Institución.
- Se desarrolló la herramienta que ayudará a los Usuarios que ya tienen su asunto ingresado en la Comisión, a recibir y enviar documentación digitalizada a través de este portal, sin necesidad de visitar alguna de nuestras Delegaciones.



- Se ajustó la estructura de la base de datos SIO, para contemplar el campo CURP del Usuario, que será una de las "llaves" para acceder e identificarse en el sistema en línea, vía Portal de Atención a Usuarios.
- Se realizaron ajustes a la aplicación del SIO para que el Usuario esté en posibilidad de recibir y enviar documentación vía Sistema de Notificaciones Electrónicas.
- Se rediseñaron las pantallas del SIO, debido a la necesidad de tener más herramientas que permitan a los funcionarios de Atención a Usuarios utilizar los mecanismos automatizados.

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 creó la Secretaría de la Función Pública, coordinado por la Vicepresidencia de Planeación y Administración, ubicada en el piso 6 de esta Institución, contando con las claves de acceso del Titular responsable, Responsables del PMG en la Institución y del Enlace operativo.



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

En este periodo se sigue trabajando con seis temas, siendo éstos los siguientes:

1) Mejora de Sitios Web, atendiendo a las indicaciones del Sistema de Internet de la Presidencia de la República se colocaron diversos banners, de los que destacan el de invitar a la ciudadanía a cumplir con la obligación de presentar su Declaración Anual de Impuestos, México preside durante 2012 al Grupo de los 20; así como tomar las medidas correspondientes en materia de veda electoral sobre contenidos mostrados en nuestra página web.

2) Participación Ciudadana 2012, se acudió a la sesión informativa sobre la Guía de Participación Ciudadana 2012 impartida por la Unidad de Políticas de Transparencia de la Secretaría de la Función Pública. Por otra parte informamos a la Dirección de Vinculación con Gobierno y Sociedad Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional, de la Secretaría de la Función Pública (SFP), que esta Comisión Nacional no cuenta con programas que impliquen la asignación de apoyos económicos, por lo que no fue posible realizar la actividad del Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad.

3) Transparencia Focalizada, se acudió a la reunión Convocada por la Secretaría de la Función Pública (SFP) donde se presentó la Guía del tema.

4) Cultura Institucional, se acudió a la reunión convocada por la SFP donde se señaló que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal tienen la obligación de crear un Comité de Ética para atender asuntos inherentes al tema; en consecuencia se instaló el Comité de Ética, y elaboraron y fueron aprobados por la



Junta de Gobierno los Lineamientos para la Integración y el funcionamiento del Comité de Ética de la CONDUSEF.

5) Blindaje Electoral, se acudió a la reunión convocada por la SFP donde se presentó la Guía de tema; como consecuencia se incluyó la Guía de Blindaje Electoral 2012 en nuestra página de intranet, así como la colocación de carteles que alerten a los servidores públicos en relación a los delitos electorales, la forma de denunciarlos, y la inserción en los recibos de nómina, de mensajes relativos a evitar que los recursos asignados sean utilizados en favor de candidatos o partidos políticos.

6) El Buen Juez Por Su Casa Empieza, se realizó la difusión de la segunda jornada de incorporación, acreditación y certificación 2012 organizada por el INEA.

Todo lo relacionado con el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012, ha quedado registrado 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 esta Institución.



Cumplimiento a la ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental

I. Evaluación a los Indicadores de Transparencia.

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).

Cabe señalar que hasta el 12 de marzo de 2012, el IFAI notificó los resultados correspondientes al segundo semestre de 2011.

APARTADO	CALIFICACIÓN
a) Alineación de Criterios, Comportamientos de las Resoluciones y su Cumplimiento	74.08
b) Atención Prestada por las Unidades de Enlace	80.84
c) Indicador de Obligaciones de Transparencia	80.00
d) Indicador de Respuestas a Solicitudes de Información	100.00
PROMEDIO	83.73

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

Durante el primer semestre de **2012**, y dentro del cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 40 al 48 de la Ley en la materia, la Unidad de Enlace, atendió un total de **121** solicitudes de información con **195** temas o preguntas divididos de la siguiente manera:

Tema	No.
Estadística	21
Actividades Sustantivas	89
Asesoría	33
No Compete	16
Bienes y Servicios	15
Datos Servidores Públicos	18
Presupuesto	3
Total	195

A continuación se representan en gráfica los temas consultados:



* Una solicitud puede tener varias preguntas sobre temas diversos.



- **Comité de Información.**

El Comité de Información ha celebrado 2 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 2 Acuerdos.

- **Recursos de Revisión.**

No se recibieron Recursos de Revisión relacionados con solicitudes de información de conformidad con lo 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, se envió en tiempo y forma el Índice de Expedientes Reservados con un total de 13,397, en los formatos establecidos por el IFAI.

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

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 el 18 de enero de 2012, los 9 formatos FIC



correspondientes al año 2011, para la integración y presentación del informe anual al Congreso de la Unión.

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/acceso> Sistemas 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

Se cuentan con observaciones derivadas de las auditorías practicadas a las Unidades Administrativas por parte del Órgano Interno de Control, siendo las siguientes:

Núm. de Acciones	Observaciones	Área Responsable
4	Diferencias entre la platilla ocupacional, plantilla funcional y sistema para aprobación y registro de estructuras organizacionales (SAREO)	Dirección de Organización y Selección de Personal
2	1.-Incumplimiento a lo establecido en la normatividad en materia de Manual de Contabilidad Gubernamental. 2.-El SICOFIP no es el sistema adecuado para llevar a cabo la armonización contable debido a que no cumple con los requisitos establecidos en la normatividad.	Dirección General de Planeación
4	1.-Información incorrecta enviada en los formatos del SIWEB números 911 "Estado de Situación Financiera", 912 "Estado de Resultados" y 913 "Estado de Origen y Aplicación de Recursos". 2.-Errores en la información del formato número 112 "Flujo de Efectivo", enviado a través del SII. 3.-Falta de envío de la segunda versión de algunos formatos del SII. 4.-SalDOS bancarios incorrectos manifestados en los formatos del SII.	Dirección General de Planeación



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

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 Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública.



Procesos de desincorporación

La información reportada en la 1ra. Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2da. Etapa.



Bases o convenios de desempeño

Se celebró el convenio de colaboración en materia de visitas de inspección a Instituciones Financieras, Intercambio de Información, o Apoyo Técnico en Acciones Colectivas, con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Adicional, se suscribieron 21 convenios para el apoyo de las actividades sustantivas de este organismo.

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

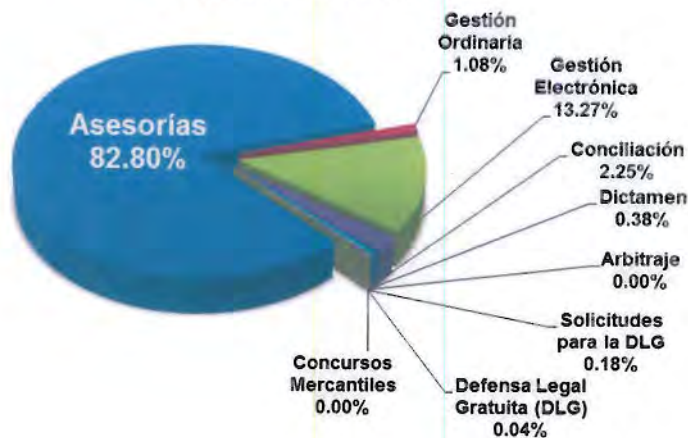
- Durante el periodo enero-junio se incrementó el número de Usuarios que acuden a nuestras oficinas a solicitar la asesoría, protección y en su caso, defensa de los malos servicios y actuaciones que las Instituciones Financieras tienen para con los ciudadanos. Con ello, hemos elevado en un 15% nuestras Acciones de Atención, en comparación al mismo periodo del año anterior.

Acciones de Atención	2011	2012	% Variación
Asesorías	441,238	529,660	20.04
Gestión Ordinaria	11,047	6,914	-37.41
Gestión Electrónica	85,112	84,877	-0.28
Conciliación	15,604	14,384	-7.82
Dictamen	1,205	2,423	101.08
Arbitraje	0	0	0.00
Solicitudes para la DLG	2,907	1,142	-60.72
Defensa Legal Gratuita (DLG)	504	308	-38.89
Concursos Mercantiles	0	0	0.00
Total General	557,617	639,708	14.72

Nota: Las cifras del rubro asesoría, incluyen además de las Asesorías Técnicas y Jurídicas, las Consultas Jurídicas, Consultas Siab Vida y Asesorías Jurídico Penales.



Acciones de Atención



- La Comisión ha tenido participación y presencia en más de 565 foros a lo largo y ancho de la República Mexicana cuya audiencia se calcula en más de 165,046 asistentes.



- Se reportaron 577 pláticas en escuelas de Educación Básica con la participación de 16,199 alumnos y a nivel universitario 190 pláticas, a más de 11,383 universitarios de diversos Estados.
- En materia de medios de comunicación hemos contado con la apertura en Radio con 34,450 minutos de transmisión y 27,254 minutos al aire en diversos programas de televisión. Cabe señalar que aún y cuando resentimos los efectos de la veda electoral que imperó en los meses de abril mayo y junio, con el esfuerzo de cada uno de los Delegados se logró contar con 2,383 notas de prensa de forma gratuita en diversos medios en todo México.
- Se registraron 1,905 reuniones de vinculación con el sector privado, educativo, y diversos sectores de la sociedad que nos permiten permear y llevar información financiera útil y de carácter preventivo - correctivo al mayor número de ciudadanos posibles.
- Se instalaron 2,040 módulos itinerantes, cuya atención benefició a 75,567 mexicanos, asesorando y en algunos casos atendiendo reclamaciones en contra de productos y servicios de Instituciones Financieras.
- El 14 de marzo de 2012 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las reformas y adiciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuyo objeto fue, entre otros, el de crear la Escuela de Estudios Financieros, como un órgano desconcentrado de la Comisión.

El propósito de la Escuela es impartir Estudios Financieros Profesionales, cursos y diplomados que contribuyan al desarrollo integral de los alumnos, así como a su capacidad de observación, análisis y reflexión sobre los temas financieros, mediante



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

una formación ética y cultural, a fin de que cuenten con un mejor grado de preparación en esta materia.

- En la parte administrativa, se destacan las actividades que se realizaron en el Programa de Capacitación E-learning:

1) En Innovación de Productos e-learning:

- Boletín electrónico.
- Fichas de actualización normativa.
- Talleres adelante con tu futuro.
- Campañas de comunicación.
- Conduguías

2) En Nuevos Productos en el Portal:

Programa	Productos	Acciones
Capacitación Institucional	Video Cápsulas/ Videos de Conferencias.	4
	Boletines / Conduguías	4
	Mensajes Empecemos por Casa / Liderazgo/ Cultura y Capacitación/ Trabajo en Equipo.	11
	Talleres en Línea	3
Capacitación Técnica	Fichas Técnicas de Nuevos Productos	4
	Fichas de Actualización Normativa	3
	Video Cápsulas / Videos de Conferencias/	5
Desarrollo Personal	Mini Cápsulas/ Videos	2
	Mensajes	2
TOTAL		38



3) En desarrollo del talento interno:

- Se desarrollaron productos de capacitación con la participación de expertos.
- Se realizaron eventos presenciales en los cuales se entregaron diplomas a los expertos participantes.

4) En el Concurso Mejores Prácticas:

Se registró ante la Secretaría de la Función Pública el Programa de Capacitación E-learning, en el Concurso ***“Mejores Prácticas de Recursos Humanos en el Sector Público”***.

Este programa, junto con su herramienta tecnológica, el Portal de Capacitación y Desarrollo, fue seleccionado como uno de los finalistas para integrar el libro: ***“Mejores Prácticas en Recursos Humanos en el Sector Público”***.

- Respecto a la supervisión de Instituciones Financieras, se destaca lo siguiente:

-Sobre la Supervisión a Instituciones Financieras en relación a la Prohibición de Otorgamiento de Crédito a Menores de Edad, se concluyó el proceso de supervisión a 6 bancos y 3 Sofipos (Sociedades Financieras Populares). En total se analizaron 552 expedientes.

Las 9 instituciones supervisadas cumplieron con la normatividad vigente.

-En materia de Supervisión a SOFOMES E.N.R. sobre la exhibición de las autorizaciones de clientes para ser consultados en las Sociedades de Información Crediticia (SICs), se concluyó el reporte de supervisión a 35 entidades. En total se analizaron 3,897 expedientes.



Las principales áreas de oportunidad se relacionaron con i) que las entidades deben responder en forma a los requerimientos de información y ii) que deben exhibir en sus piezas de comisiones la denominación social, la tasa de interés y el CAT.

Para dar seguimiento a las áreas de oportunidad detectadas en 2012, se enviará al más alto puesto directivo de las entidades financieras supervisadas, un escrito que contenga las áreas de oportunidad detectadas, emplazándolas a que en un término de 30 días naturales informen a esta Comisión Nacional su programa correctivo, bajo el entendido de que si se hace caso omiso de la petición, se turnará su caso al área jurídica, para los efectos legales correspondientes.

-Finalizó la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el cumplimiento de la normatividad relacionada con una tarjeta de crédito, derivada de los artículos 18 Bis y 18 Bis 1, 3, 6 y 8 de la LTOSF.

-Se realizó la supervisión a 6 instituciones de banca múltiple que representan el 50% de bancos que ofrecen tarjetas de crédito; y 4 Sofomes ER que representan el 67% del total de entidades que otorgan tarjetas de crédito.

La calificación promedio final fue de 10.0 en solicitud y análisis de crédito; 10.0 en aumento de línea de crédito y 8.8 en no cobro de comisión por sobregiro.



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

Institución	No cobro comisión por sobregiro	Solicitud y análisis	Aumento de límite de crédito
American Express	10	10	10
Invex	10	10	10
HSBC	10	10	10
IXE	10	10	10
Santander	10	10	10
Scotiabank	10	10	10
Bancomer	10	10	10
Wal-Mart	0	10	10
Calif. Prom.	8.8	10	10

Las principales áreas de oportunidad se relacionaron con que las entidades respondan en tiempo y forma a los requerimientos de información.

Para dar seguimiento a las áreas de oportunidad detectadas en 2012, se enviará al más alto puesto directivo de las entidades financieras supervisadas, un escrito que contenga las áreas de oportunidad detectadas, emplazándolas a que en un término de 30 días naturales informen a esta Comisión Nacional su programa correctivo, bajo el entendido de que si se hace caso omiso de la petición, se turnará su caso al área jurídica, para los efectos legales correspondientes.

-En lo que toca al cuarto Proceso Anual de Supervisión y Vigilancia a SOFOMES E.N.R., se está en proceso de análisis de las 31 entidades financieras incorporadas al término del primer semestre.

-En referencia a la Supervisión a SOFOMES E.N.R. en materia de las autorizaciones de clientes para ser consultados en las Sociedades de Información



Crediticia, continúa el análisis de la información enviada por las 40 entidades financieras seleccionadas.

-Respecto a la Supervisión a Instituciones Financieras en relación a la Prohibición de Otorgamiento de Crédito a Menores de Edad, se está analizando la información remitida por los 7 bancos y 2 SOFIPOS seleccionados.

-Sobre la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso de las tarjetas de crédito con saldo cero, se está en análisis de la información remitida por los 6 bancos y 1 Sofom ER, seleccionados.

-En cuanto a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso de las tarjetas de crédito con saldo deudor, se está analizando la información enviada por los 4 bancos, 5 Sofomes ER, 1 Sofol y 1 Sofom ENR, seleccionados.

-Con relación a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del crédito personal, se analiza la información remitida por los 2 bancos, 1 Sofom ER y 1 Sofol, seleccionados.

-En lo que corresponde a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del crédito de nómina, está en análisis la información remitida por 5 bancos, 1 Sofom ER y 1 Sofipo, seleccionados.



-Respecto a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del crédito hipotecario, se está analizando la información enviada por los 4 bancos seleccionados.

-En lo que toca a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Pasivas, el caso de cuenta de ahorro y depósito de dinero a la vista, continúa el análisis de la información que nos han hecho llegar los 5 bancos, 2 Sofipos y 2 SCAPS, seleccionados.

-En referencia a la a Instituciones Financieras sobre el procedimiento para la Terminación de Operaciones Pasivas, el caso de cuenta de ahorro y depósito de dinero a la vista con tarjeta de débito, se analiza la información remitida por los 5 bancos y 1 Sofipo, seleccionados.

-Respecto a la Supervisión sobre el procedimiento de Sanas Prácticas sobre la Venta de Seguros por Teléfono, se está analizando la información enviada por los 5 bancos seleccionados.

-Sobre la Supervisión de No Prácticas Discriminatorias, se analiza la información que nos hicieron llegar los 6 bancos y 1 Sofom ER, seleccionados.



ÓRGANO DE GOBIERNO

La H. Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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, sesiono durante este periodo, en tres ocasiones:

Septuagésima Sexta Sesión Ordinaria (27 de febrero del 2012)

Septuagésima Séptima Sesión Ordinaria (09 de mayo del 2012)

Septuagésima Octava Sesión Ordinaria (28 de junio del 2012)

COMITES AUTORIZADOS AL 30 DE JUNIO DEL 2012

Durante este periodo, se crearon los siguientes comités:

NOMBRE DEL COMITÉ	CONTRIBUCIÓN A LA GESTIÓN	AREA RESPONSABLE
De Acciones Colectivas	Permite analizar la procedencia, determinar la estrategia y aprobar los asuntos que afectan las relaciones de consumo de bienes o servicios públicos o privados, cuya titularidad y pretensión corresponde a una colectividad de Usuarios.	Dirección General de Defensoría e Interventoría y Consultiva.
De Ética	Permite coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta.	Dirección de Desarrollo de Personal.



CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Derivado del Proceso de Autoevaluación que guarda el Sistema Control Interno Institucional efectuado durante los últimos días de abril y principios de mayo de 2012, se determinaron 5 elementos que registraron los más bajos grados de madurez. Para fortalecerlos se establecieron 10 acciones de mejora que integran el Programa de Trabajo de Control Interno 2012, que inició a partir del 01 de junio:

Núm.	Acción de Mejora	Nivel Norma/ Elemento de CI	Fecha Término	Unidad Administrativa
1	PERFILES Y DESCRIPCIONES DE PUESTOS Entregar y proporcionar el Catálogo de Puestos aplicable a cada una de las Vicepresidencias.	Nivel Directivo, Elemento 2.1.b	30/11/2012	Dirección de Organización y Selección de Personal
2	PROCESO DE CONTRATACIÓN Difundir en la Condured el Proceso de Contratación de Personal.		29/06/2012	Dirección de Organización y Selección de Personal/ Dirección de Admón. de Personal
3	PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Difundir el Programa de Evaluación del Desempeño y sus resultados en la Condured.		15/11/2012	Dirección de Organización y Selección de Personal
4	PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO Reforzar las acciones para incentivar la participación de los servidores públicos en los cursos de capacitación.		30/11/2012	Dirección de Desarrollo de Personal
5	Reconocer la participación de los servidores públicos.			
6	Otorgar estímulos a los servidores públicos.			
7	Retransmitir y reforzar por medio de la Intranet el material Informativo sobre la existencia del Sistema Integral de Información Contable y Presupuestal (SICOFIP).	Nivel Directivo, Elemento 2.4.b	13/07/2012	Dirección General de Planeación
8	Integrar y desarrollar un plan de capacitación sobre la identificación de la causa raíz de las debilidades de control interno, tendiente a incrementar y fortalecer los conocimientos de los servidores públicos.	Nivel Directivo, Elemento 2.5.b	30/11/2012	Dirección de Organización y Selección de Personal
9	Mantener actualizadas las "Cartas Responsivas" del Sistema de Información Operativa (SIO), por usuario del sistema.	Nivel Operativo, Elemento 3.3.f.4	30/11/2012	Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo
10	Analizar los resultados de las "Encuestas electrónicas" que se aplica a los ciudadanos para conocer el funcionamiento y grado de satisfacción de las herramientas automatizadas publicadas en el sitio WEB de la Condusef, así como del propio sitio, para instrumentar las mejoras necesarias.	Nivel Operativo, Elemento 3.3.f.6	30/11/2012	Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

A junio de 2012, el Inventario de Riesgos está integrado por 8 riesgos:

No. de Riesgo	RIESGO	III. VALORACIÓN DE RIESGOS VS. CONTROLES	
		Valoración Final	
		GRADO DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
2012_1	Sistema operado inadecuadamente, lo que genera información no confiable.	7	5
2012_2	Página web publicada con información errónea o desactualizada.	2	6
2012_3	Supervisión a Instituciones Financieras realizadas de manera insuficiente o ineficiente.	5	6
2012_4	Procedimientos en materia de defensoría, interventoría y consultiva ejecutados de manera ineficaz e ineficientemente.	6	4
2012_5	Monto elevado del pasivo laboral contingente.	10	10
2012_6	Digitalización de expedientes vigentes rezagados y desechos acumulados por falta de capacidad operativa.	3	7
2012_7	Ingresos propios, generados por la imposición de multas, no incorporados al patrimonio de la Condusef, por haber sido pagados ante el SAT.	1	6
2012_8	Servidores públicos separados de su cargo sin el sustento administrativo suficiente.	7	5



Acciones y compromisos en proceso de atención

Durante los meses de enero a junio, se adicionaron como parte del Cronograma de Acciones y Compromisos Relevantes en proceso de Atención, los siguientes:

1.-Continuar la atención a las recomendaciones y observaciones derivadas de la auditoría 08/12 al Sistema Integral de Información (SII), consistentes en corregir los formatos del SIWEB a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

2.-Actualizar y/o elaborar Manuales de Procedimientos Administrativos y/o Lineamientos y/o Criterios:

Manuales para ELABORACIÓN:

1) Manual de Procedimientos para el Desarrollo y Evaluación del Procesos y Sistemas de Atención a Usuarios.

2) Manual de Procedimientos de Delegaciones.

3) Manual de Operación del Registro de Contratos de Adhesión.

4) Manual de Evaluación de Productos de Crédito y Captación.

5) Manual de Evaluación de Productos de Seguros, Fianzas, Ahorro y Bursátil.

Manuales para ACTUALIZACIÓN:

6) Manual de Procedimientos de Contabilidad.

Lineamientos:

7) Lineamiento Interno para el Uso de las Salas de Eventos de esta Institución.



- 8) Lineamientos Internos para la Administración y Control del Parque Vehicular.
- 9) Lineamientos Internos para la Seguridad y Vigilancia en las Oficinas Centrales.
- 10) Lineamientos Internos para la Asignación y Uso de Servicios de Telefonía Celular y Radiocomunicación.
- 11) Lineamientos para el Uso de Estacionamiento Interno y Externo.
- 12) Lineamientos y Políticas para la Integración y Funcionamiento del Comité de Mejora Regulatoria Interna.

Criterios:

- 13) Criterios específicos para la Administración de la Información.

Políticas:

- 14) Políticas para la dotación de Viáticos y Pasajes.

3 f



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

Lic. Luis Pazos de la Torre

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