



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

INFORME DE RENDICION DE CUENTAS 2006-2012

ETAPA 3



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

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	8
Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo julio - agosto y presupuestales septiembre – noviembre	9
Aspectos financieros y presupuestarios	57
Recursos humanos	77
Recursos materiales	80
Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012	84
Programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la Corrupción 2008-2012	86
Ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental	89
Observaciones de auditorías realizadas por instancias	



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

fiscalizadoras	95
Procesos de desincorporación	97
Bases o convenios de desempeño	98
Otros asuntos relevantes	99
Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención	115



Presentación

Marco Legal:

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa.

Descripción de los servicios y funciones:

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa.

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

En concordancia con los principios de modernidad y evolución, en 2012, CONDUSEF realizó la actualización de su misión y visión institucional, adaptándolas a los nuevos retos que la sociedad mexicana hoy presenta, cumpliendo a cabalidad con lo establecido en la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus artículos 4° y 5°:

MISIÓN

“Promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los Usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el Sistema Financiero Mexicano; así como, proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las Instituciones Financieras y, proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.



Consolidar al interior de la Comisión Nacional una cultura institucional que fortalezca la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad política, económica, social y cultural de mujeres y hombres.”.

VISIÓN

“Ser una institución pública especializada en materia financiera, que promueve entre la sociedad conocimientos y habilidades que le permiten tomar decisiones adecuadas para el ahorro constante y el pago responsable; y un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses y derechos de los Usuarios ante las Instituciones Financieras, contribuyendo, de esta manera, al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

Tener arraigada una cultura institucional basada en la transparencia, el combate a la corrupción y la igualdad entre mujeres y hombres.”

Fuente: Cuadernillo “Misión, Visión y Principios Éticos y de Conducta” aprobado por el Comité de Ética el 22 de mayo de 2012.

VINCULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007 - 2012

Con el propósito de dar cumplimiento a la tarea de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras; arbitrar sus diferencias y promover la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero y a las Instituciones Financieras, a la par establecen los programas



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

educativos para forjar la cultura financiera necesaria entre los mexicanos; CONDUSEF realiza de manera anual un ejercicio de Planeación Estratégica a través del cual logra

determinar las metas a alcanzar al tiempo que verifica que las mismas guarden la alineación y coherencia necesarias con respecto a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012.

La contribución de CONDUSEF en el panorama estratégico nacional definido por el Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012, se ubica en el Eje rector no. 2: Economía Competitiva y Generadora de Empleos, el cual comprende un “Sistema Financiero Eficiente” y tiene como rector el “Objetivo No 2: Democratizar el Sistema Financiero sin poner en riesgo la solvencia del sistema en su conjunto, fortaleciendo el papel del sector como detonador del crecimiento, la equidad y el desarrollo de la economía nacional, mediante cuatro estrategias generales.

Así mismo, se relaciona con el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2008-2012 (PRONAFIDE), en su numeral V. Sistema Financiero y a su vez con el Objetivo 2.6. Desarrollar la Cultura Financiera y Protección al Consumidor. Para alcanzar este objetivo general aplicado a los diferentes intermediarios y segmentos del mercado y acciones específicas para cada sector se requiere de cuatro de las Cinco Estrategias Transversales, las cuales se encuentran encaminadas a:

- 2.1. Implementar una Estrategia Nacional de Cultura Financiera y promover una mayor protección al consumidor.
- 2.2. Continuar promoviendo la revelación de información de manera más accesible para el público, contribuyendo a una mayor transparencia de los productos y vehículos financieros.
- 2.4. Incrementar la eficiencia del sistema de pagos, promoviendo un mayor uso de medios electrónicos.
- 2.5. Fortalecer la regulación financiera y la correcta aplicación de la misma.



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

Por consiguiente y siguiendo las líneas estratégicas planteadas para el período 2007-2012 así como el contenido del Programa Estratégico 2008 - 2012, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, asume el compromiso de construir un marco regulatorio y de supervisión apoyada en herramientas seguras de consulta que no discriminen a ningún tipo de intermediario y promueva el desarrollo del Sistema Financiero, la Educación Financiera y proteja cabalmente los derechos de los Usuarios.

De este modo para el ejercicio 2012, CONDUSEF se ha planteado tres premisas específicas, mismas que son el eje del Programa Institucional:

- 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 amigable composición.
- Ser la Institución que contribuya al fortalecimiento del Sistema Financiero Mexicano a través de sus actividades de supervisión y vigilancia.
- Ser la institución que consolida la Educación Financiera del país.



Marco Jurídico de Actuación

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa, con adición de lo siguiente:

Reglamento

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



Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 1° de julio al 31 de agosto y presupuestales del 1° de septiembre al 30 de noviembre del 2012.

RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACCIONES Y RESULTADOS RELEVANTES.

Tomando a la mejora constante como uno de los baluartes de la CONDUSEF, para el ejercicio 2012, la estrategia de trabajo partió de tres premisas en favor de los Usuarios: 1.- Ofrecer calidad en sus servicios y productos, 2.- supervisar y regular a las Instituciones Financieras y 3.- Promover y difundir la Educación Financiera entre la población, a fin de dotar a los ciudadanos del conocimiento que les permita hacer un uso razonado y responsable de los Productos y Servicios Financieros.

Del desarrollo de las premisas institucionales ha hecho posible que las acciones de carácter preventivo como la Asesoría Técnico Jurídica, la Promoción y Difusión de la Educación Financiera entre el público Usuario y privilegiar el acercamiento de los Usuarios con las Instituciones Financieras a través de las UNE (Unidades Especializadas de Atención) han permitido el desahogo creciente de asuntos en sus lugares de origen y un mejor ambiente regulatorio y de transparencia en el Sistema Financiero Mexicano.

Así mismo, las acciones expuestas a favor de la Defensa de los Derechos de los Usuarios de Servicios Financieros, derivaron en un mejor posicionamiento de la imagen institucional y un consecuente crecimiento en los niveles de atención de casos.



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

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

Una de las principales funciones de la CONDUSEF es 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. Esta labor es posible a través del servicio de Asistencias Técnicas y Jurídicas.

Siendo este uno de los servicios más exitosos de la CONDUSEF, lo cual se comprueba al observar la 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 durante el periodo son las siguientes:

Asistencias Técnicas y Jurídicas

Acción	Acciones Programadas julio-agosto	Acciones Realizadas Julio-agosto	Estimado Acumulado a Noviembre
Asistencias Técnicas y Jurídicas	151,021	184,115	975,369

Durante el período julio – agosto de 2012, el sector de mayor incidencia fue el de las Instituciones de Crédito quienes registraron el mayor porcentaje de las asistencias técnico – jurídicas con 113,520 casos. De dicho sector, 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 , así como, por consumos y/o disposiciones que señala no haber efectuado.

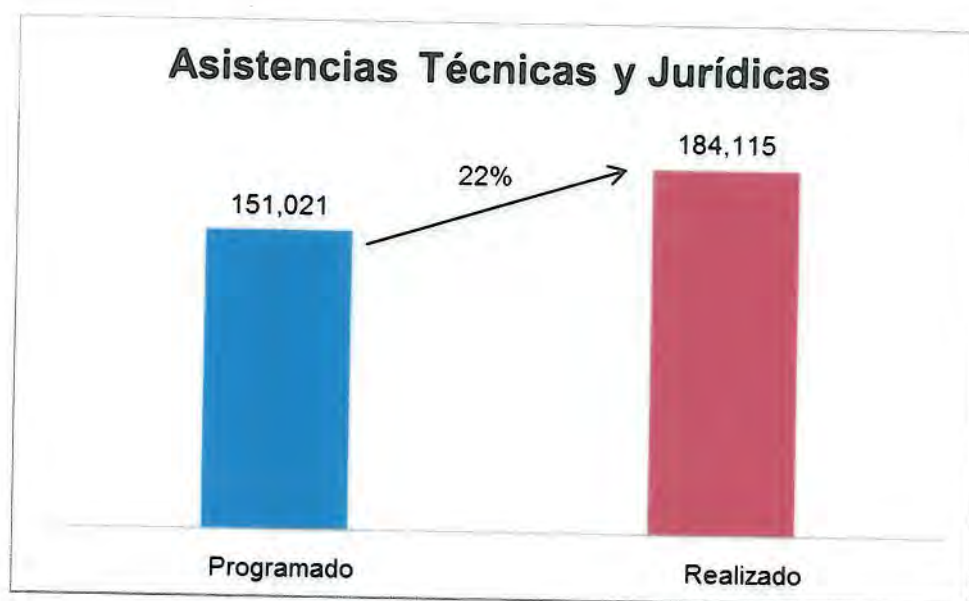
Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), segundo en importancia por el número de asesorías recibidas a nivel nacional con 28,482, principalmente en materia de Afore, por los asuntos relacionados con traspasos indebidos.

Seguros, tercero en importancia a nivel nacional con 5,471, quien reportó como los ramos más representativos: Automóviles, Vida y Gastos Médicos Mayores.



Es de destacar que durante el período julio-agosto 2012, la meta programada de 151,021 asesorías fue superada en 22%, al alcanzar un total de 184,115.

Con base en el comportamiento observado durante el 4to.bimestre de 2012 en el que se observa una tendencia de crecimiento promedio de 2% bimestral, se estima que al cierre de noviembre de 2012, la meta logre alcanzar un total acumulado de **975,369** asesorías, superando en un 17% la meta programada (830,621 casos).



Fuente: Información Proporcionada por la Dirección General de Desarrollo Financiero Estadístico y Operativo.

IVR (Interactive Voice Response)

Uno de los servicios de asesoría que brinda CONDUSEF es el Sistema de Respuesta Automática (IVR), el cual 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.



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

Durante el período julio - agosto 2012, el sistema IVR, presentó **22,576** llamadas recibidas, de las cuales se destaca que el sector que presentó el 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.

Tras efectuar el análisis del comportamiento se estima que al 30 de noviembre de 2012, el IVR logrará la atención de **129,302** llamadas.

Gestión

Promover la solución de controversias antes de recurrir a los procedimientos legales establecidos en el título Quinto de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es la función del procedimiento de Gestión el cual permite el acercamiento más amigable de los Usuarios con las Instituciones Financieras a través de dos modalidades de atención: Electrónica y Tradicional (vía documento).

Gestión

Acción	Acciones Programadas Julio-agosto	Acciones Realizadas Julio-agosto	Estimado Acumulado a Noviembre
Gestión Ordinaria	32,139	1,789	12,756
Gestión Electrónica		31,815	156,099

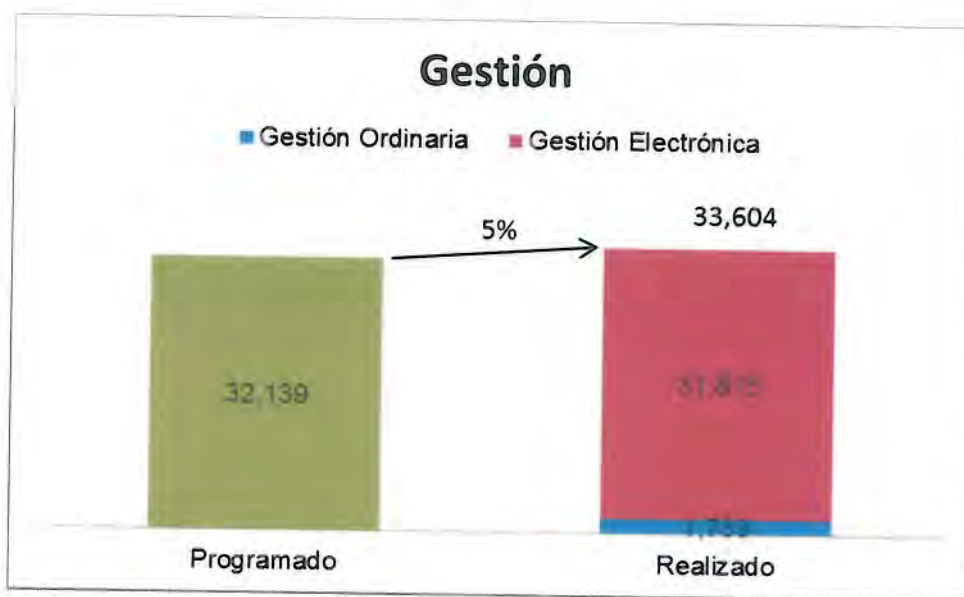


Gestión Electrónica

Es la modalidad del procedimiento, más exitosa, ya que desde su surgimiento en 2009 ha mostrado tener una 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.

En su comportamiento, durante el período julio – agosto de 2012, los sectores financieros con mayor incidencia fueron: Instituciones de Crédito con 25,420 y Seguros con 2,187 respectivamente.

Considerando el comportamiento bimestral se estima que al 30 de noviembre de 2012 se logrará un total de acciones acumuladas de **156,099** acciones



Fuente: Información Proporcionada por la Dirección General de Desarrollo Financiero Estadístico y Operativo.

58



Gestión Ordinaria

Debido a que Gestión Electrónica únicamente opera con aquellas Instituciones Financieras que cuentan con un convenio firmado, CONDUSEF cuenta con la modalidad de Gestión Ordinaria, la cual permite el acercamiento con la Institución Financiera a través de un escrito, para que proporcione la información necesaria y ayude a la resolución del asunto. La tendencia de esta modalidad, ha presentado un decremento derivado de la amplia aceptación de la Gestión Electrónica.

Durante el bimestre julio – agosto reportó un total de 1,789 gestiones, destacándose el comportamiento de los sectores financieros Instituciones de Crédito con 281; y Seguros con 488 como los de mayor incidencia julio.

Con base en el comportamiento histórico durante 2012 se estima que al 30 de noviembre de 2012, alcance un total de 12,756 acciones acumuladas.

Conciliación

Una de las funciones de la CONDUSEF es atender con carácter de conciliador, las reclamaciones que presenten los Usuarios que se hayan visto afectados por alguna de las Instituciones Financieras, con el propósito de proteger los intereses de los reclamantes.

Durante el período julio – agosto 2012, se realizaron 5,401 conciliaciones, logrando superar en un 3% la meta programada para el bimestre (5,224 conciliaciones); bimestre en el cual los sectores de Instituciones de Crédito y Seguros aportaron 3,682 y 1,292 asuntos respectivamente, como los sectores de mayor recurrencia.

Al efectuar el análisis del comportamiento bimestral, es posible estimar alcanzar un total acumulado de 26,332 acciones al cierre de noviembre de 2012.



Fuente: Información Proporcionada por la Dirección General de Desarrollo Financiero Estadístico y Operativo.

Sobre el particular, resulta necesario señalar que no obstante el repunte en la demanda de este servicio registrado a partir del inicio del segundo semestre, las estimaciones indican una contracción del 8% con respecto a la meta programada de 28,729 conciliaciones al 31 de noviembre de 2012, ello como consecuencia del éxito de las acciones de las Unidades Especializadas (UNES) y los resultados favorables de las estrategias de CONDUSEF, como Gestión Electrónica, aunado a las incidencias de la Educación Financiera.





Conciliación

Acción	Acciones Programadas julio-agosto	Acciones Realizadas Julio-agosto	Estimado Acumulado a Noviembre
Conciliación	5,224	5,401	26,332

Arbitraje

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

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; además que el decremento del arbitraje se deriva del éxito de las conciliaciones. Debido a las características del procedimiento y para efectos del desempeño, se reportan los resultados hasta que se concluya el segundo semestre de 2012, por lo que el estimado para el mes de **noviembre** son 3 laudos emitidos.



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 por parte de CONDUSEF, tal y como se muestra a continuación:

Solicitudes de Dictamen

Acción	Acciones Programadas julio-agosto	Acciones Realizadas Julio-agosto	Estimado Acumulado a Noviembre
Solicitudes de Dictamen	360	899	4,695

Los sectores financieros más representativos en cuanto a solicitudes de Dictamen Técnico durante el período **julio-agosto** 2012 fueron: Instituciones de Crédito con 613 y Seguros con 254.

Cabe destacar que la tendencia creciente en este procedimiento, encuentra su explicación en la emisión de la Circular VJ/002/2012 de fecha 20 de abril de 2012, en la que se establecen los CRITERIOS DE ACTUACIÓN CON RELACIÓN AL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA y conforme lo dispuesto por su numeral PRIMERO, las solicitudes de emisión de dictámenes son condición necesaria para acceder al servicio de Defensoría Legal Gratuita.



Ante esta situación se estima que al cierre del mes de **noviembre de 2012** se hayan realizado **4,695** acciones acumuladas, superando en un 37% la meta establecida para dicho periodo.



Fuente: Información Proporcionada por la Dirección General de Desarrollo Financiero Estadístico y Operativo.

Solicitudes de Defensoría Legal Gratuita

Por medio de este mecanismo, CONDUSEF, determina con base en la normatividad vigente, la procedencia o no de la solicitud que realiza el Usuario, pudiendo resolver de dos formas: determinar la procedencia y proporcionar el servicio de Defensa Legal o, en su defecto brindar orientación jurídica especializada cuando se determine que por razones jurídicas o económicas no se proporciona el servicio de Defensoría Legal Gratuita.

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, por lo que durante el período **julio – agosto** se atendieron 192 solicitudes, de las cuales 158 corresponden a Instituciones de Crédito y 28 a Seguros.



Fuente: Información Proporcionada por la Dirección General de Desarrollo Financiero Estadístico y Operativo.





Del comportamiento de este procedimiento es posible lograr un estimado de 1,308 solicitudes atendidas al cierre de **noviembre de 2012**.

Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita

Acción	Acciones Programadas Julio-agosto	Acciones Realizadas Julio-agosto	Estimado Acumulado a Noviembre
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	581	192	1,308

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.



Esta contracción en las acciones se debe a que los procedimientos de primer contacto, que proporciona la CONDUSEF están logrando resolver eficaz y eficientemente las controversias entre los Usuarios y las Instituciones Financieras en un entorno más amigable, evitando llegar a los Juicios.



Fuente: Información Proporcionada por la Dirección General de Desarrollo Financiero Estadístico y Operativo.



Defensa Legal Gratuita

Acción	Acciones Programadas Julio-agosto	Acciones Realizadas Julio-agosto	Estimado Acumulado a Noviembre
Defensa Legal Gratuita	124	61	525

Los sectores con mayor incidencia durante el período **julio-agosto** 2012 fueron: Instituciones de Crédito con 51 y Seguros con 6; se estima que para el mes de **noviembre** se hayan realizado **525** acciones acumuladas.

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

El 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"*.



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.

Fuente: Programa Institucional 2012

La CONDUSEF desarrolla acciones para verificar el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales establecidas para el Sistema Financiero Nacional, al mismo tiempo que se establece una comunicación abierta y flexible con las Entidades Financieras supervisadas, propiciando así el funcionamiento eficiente, transparente y ordenado del sistema financiero mexicano.

Con la finalidad de procurar a los Usuarios de servicios financieros de forma integral, CONDUSEF desarrolla actividades que tienen por objetivo:

- Fortalecer las funciones de Análisis y Dictaminación de contratos, publicidad y estados de cuenta.
- Ejercer las atribuciones de Supervisión y Vigilancia establecidas en leyes y disposiciones generales.

A fin de cumplir lo anterior en el mes de agosto de 2012:



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

- Se concluyó la evaluación del producto **Crédito Simple**, en el cual se incluyen 3 SOFOMES E.R. y 65 SOFOMES E.N.R. que ofrecen el producto, el ejercicio comprende la segunda revisión de 272 documentos. Para la evaluación de este producto se consideró la siguiente documentación: contrato de adhesión, estado de cuenta, carátula y página web, obteniendo un promedio **definitivo** por sector respectivamente de 7.6 y 4.3.
- También del producto **Crédito Simple** fueron evaluadas las Entidades de Ahorro y Crédito Popular en dos etapas. En la **primera etapa** se revisaron 168 documentos correspondientes a 52 Entidades de Ahorro y Crédito Popular, niveles I y II. La calificación preliminar en este producto fue de 2.6. En la **segunda etapa**, fueron descartadas 4 Entidades que no ofrecen el producto evaluado, y se agregó una nueva, dando como resultado un universo evaluado de 49 instituciones, de las cuales, sólo 41 enviaron documentos. Por lo anterior, se analizaron 164 documentos correspondientes a las 41 Entidades evaluadas en esta fase. Así, la calificación promedio **final** para este producto fue de 4.2 para Sociedades Cooperativas y 3.6 para Sociedades Financieras Populares.
- Se llevó a cabo la evaluación preliminar del producto **Factoraje Financiero** habiéndose revisado un total de 132 documentos (contrato, página web y estado de cuenta), correspondientes a 2 Bancos, 1 Sofom, E.R. y 41 Sofomes E.N.R., siendo su calificación promedio preliminar de 3.4, 3.0 y 2.7 respectivamente.
- Se realizaron actualizaciones en los calificadores de seguro de casa habitación, crédito simple nivel III y IV, cuenta de ahorro nivel III y IV y operadoras de sociedades de inversión.

Adicionalmente:

- Se turnaron los oficios correspondientes a efecto de 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 período.
- En este período 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.**

Ejercicio de evaluación y supervisión

Derivado del Ejercicio de Evaluación y Supervisión que se llevó a cabo en los meses de julio y agosto de 2012, se encontró que la documentación de los expedientes entregados en algunos casos no coincide con la evaluada, ya que se encontraron distintas irregularidades respecto a los contratos, carátulas y estados de cuenta.

Por lo anterior se remitieron los expedientes a la Dirección General de Servicios Legales por infracciones a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, además de afectar la calificación de las Instituciones que tuvieron irregularidades en el "Calificador de Información de Productos Financieros", de conformidad con lo siguiente:



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

Institución	Calificación antes del Ejercicio de Supervisión	Calificación después del Ejercicio de Supervisión
American Express	9.0	9.0
Banco Wal-Mart	10	9.0
BBVA Bancomer	8.3	6.8
HSBC	10	8.2
Invex Banco	9.9	9.8
Ixe Tarjetas	9.9	5.8
Santander Consumo	10	8.8
Scotiabank Inverlat	9.8	8.2

El resultado de la evaluación antes señalada fue hecha del conocimiento de los Directores Generales de las instituciones financieras, quienes de forma conjunta con CONDUSEF trabajan con el propósito de mejorar de estas calificaciones aprovechando las áreas de oportunidad detectadas.

En cumplimiento al programa anual de trabajo para este año, durante el periodo del 1 de septiembre al 30 de noviembre se evaluarán los siguientes productos:

- Banca Móvil
- Seguro de Automóvil
- Fondos de Inversión
- Cuenta Básica de Depósito
- Cuenta de Inversión Pagarés



Actividades de Supervisión

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

1.1 Realizar la supervisión a 169 instituciones financieras, que representan el 5% del total de entidades registradas en CONDUSEF.

1.2 Los 16 temas que abarcará la supervisión son:

- a) Cuarto Proceso Anual de Supervisión y Vigilancia a SOFOMES E.N.R.
- b) Supervisión a Instituciones Financieras en Relación a la Prohibición de Otorgamiento de Crédito a Menores de Edad.
- c) Supervisión a SOFOMES E.N.R. en materia de las Autorizaciones de Clientes para ser consultados en las Sociedades de Información Crediticia.
- d) Supervisión sobre Comisiones que las Instituciones Financieras deben dar a conocer a través de Carteles o Listas o Folletos en sus Sucursales o Establecimientos. El caso de Tarjeta de Crédito.
- e) Supervisión sobre Comisiones que las Instituciones Financieras deben dar a conocer a través de Carteles o Listas o Folletos en sus Sucursales o Establecimientos. El caso de Cuenta de Cheques.
- f) Supervisión a las Instituciones de Crédito para que Transparenten las Cuentas Asistenciales con motivo de Catástrofes Naturales.
- g) Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso de las Tarjetas de Crédito con saldo cero
- h) Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso de las Tarjetas de Crédito con saldo deudor
- i) Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del Crédito Personal.
- j) Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del Crédito de Nómina.
- k) Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del Crédito Hipotecario.



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

- l) Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Pasivas. El caso de Cuenta de Ahorro.
- m) Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Pasivas. El caso de Depósitos a la Vista con Tarjeta de Débito.
- n) 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.
- o) Supervisión sobre el procedimiento de Sanas Prácticas en la venta de seguros por teléfono.
- p) Supervisión sobre Prácticas Discriminatorias en tarjeta de crédito, para evaluar que no se cobre más de una comisión por el mismo hecho generador.

1.3 A agosto de 2012, se tienen los siguientes resultados:

1.3.1. Se terminó la Supervisión a Sofomes ENR en materia de autorizaciones de clientes para ser consultados en las Sociedades de Información Crediticia.

Al respecto se analizaron 40 entidades financieras seleccionadas, de las cuales se completó la supervisión a 29 entidades, ya que 8 de ellas¹ no remitieron la información y sus casos fueron enviados al área jurídica para posible sanción y las 3 entidades restantes² manifestaron no haber otorgado créditos en el período solicitado.

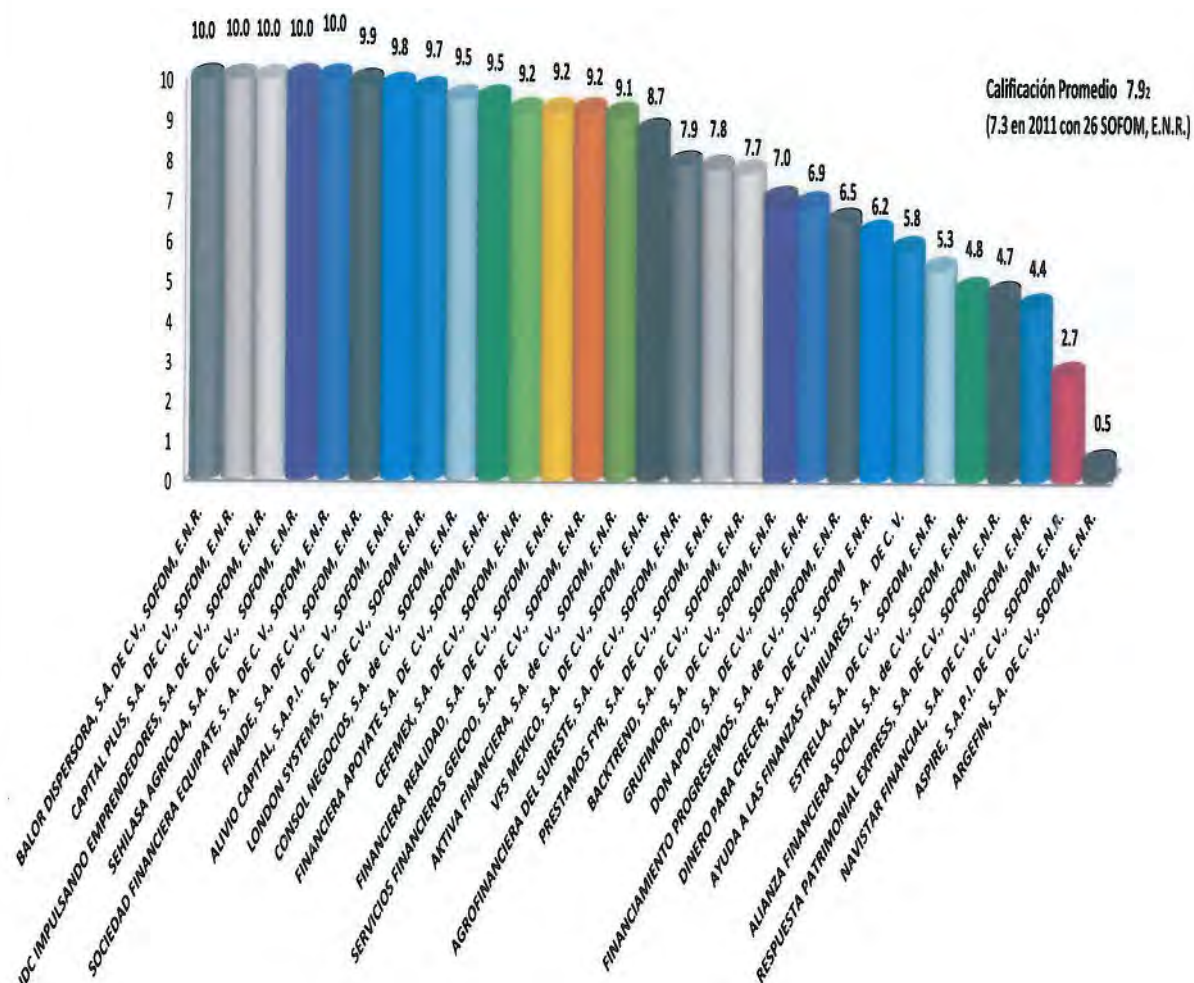
¹ CNH SERVICIOS COMERCIALES, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., EUREKASOLI, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., GCB PROFAMILIAS, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., MF AMIGA, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., MI SOL, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., MUJER MISIÓN POR MÉXICO MSC, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., SENDERO FINANCIERO, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R. y TU SOLUCIÓN EFECTIVA, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R.

² DON CASH, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., ORGANIZACIÓN VENCEREMOS, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R. y SOLUCIONES SAN ANGEL, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R.



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

¿ Qué tanto cumplen las SOFOM, E.N.R. al pedir la Autorización de sus Clientes
para consultar su Historial Crediticio en los Burós de Crédito ?



1 Fecha, Lugar, Nombres Autorizados, Leyendas Explicativas y Calidad de la Información

2 Promedio ponderado por el número de casos remitidos por cada Sofom,



Las principales áreas de oportunidad están relacionadas, principalmente, con que las entidades llenen de manera cabal todos los campos del formato, en particular indiquen el lugar donde se realizó el trámite.

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.

1.3.2 Se concluyó la Supervisión sobre Comisiones que las Instituciones Financieras deben dar a conocer a través de Carteles o Listas o Folletos en sus Sucursales o Establecimientos. El caso de Tarjeta de Crédito.

Al respecto se completó la supervisión a las 8 instituciones siguientes: BBVA Bancomer, Banjército, BNP Paribas, Invex, Ixe Tarjetas, Santander Consumo, Scotiabank Inverlat y Tarjetas Banamex.

La calificación global fue de 9.8 puntos, según se aprecia en la gráfica siguiente:



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



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.

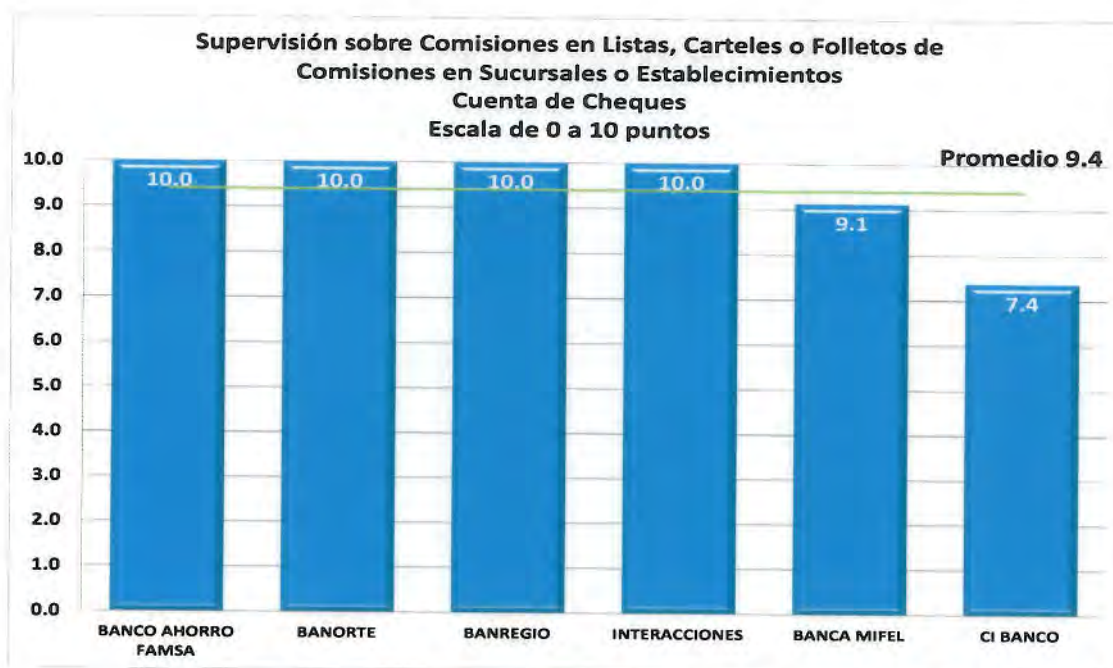
Para dar seguimiento a las áreas de oportunidad detectadas en 2012, se enviará al más alto puesto directivo de las entidades financieras supervisadas, un escrito que contenga las áreas de oportunidad detectadas, emplazándolas a que en un término de 30 días naturales informen a esta Comisión Nacional 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.



1.3.3 Terminó la Supervisión sobre Comisiones que las Instituciones Financieras deben dar a conocer a través de Carteles o Listas o Folletos en sus Sucursales o Establecimientos. El caso de Cuenta de Cheques.

Sobre el particular, se realizó la supervisión de los 6 bancos siguientes: Banco Ahorro Famsa, Banorte, Banregio, CI Banco, Interacciones y Mifel.

La calificación global fue de 9.4, según se aprecia en la gráfica siguiente





Las principales áreas de oportunidad se relacionaron con i) que las entidades deben utilizar en su pieza de comisiones una tipografía de al menos 8 puntos y ii) que deben exhibir en sus piezas de comisiones la denominación social y la tasa de interés.

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.

1.3.4 Respecto a la Supervisión a las Instituciones de Crédito para que Transparenten las Cuentas Asistenciales con motivo de Catástrofes Naturales, en el periodo que se reporta, se analizó la información remitida por Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander, respecto de la apertura de la cuenta No. 65501821470 y que fue utilizada para la asistencia de catástrofes naturales en "Apoyo a las comunidades de la Sierra Tarahumara.

1.3.5. 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.



**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

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.

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.

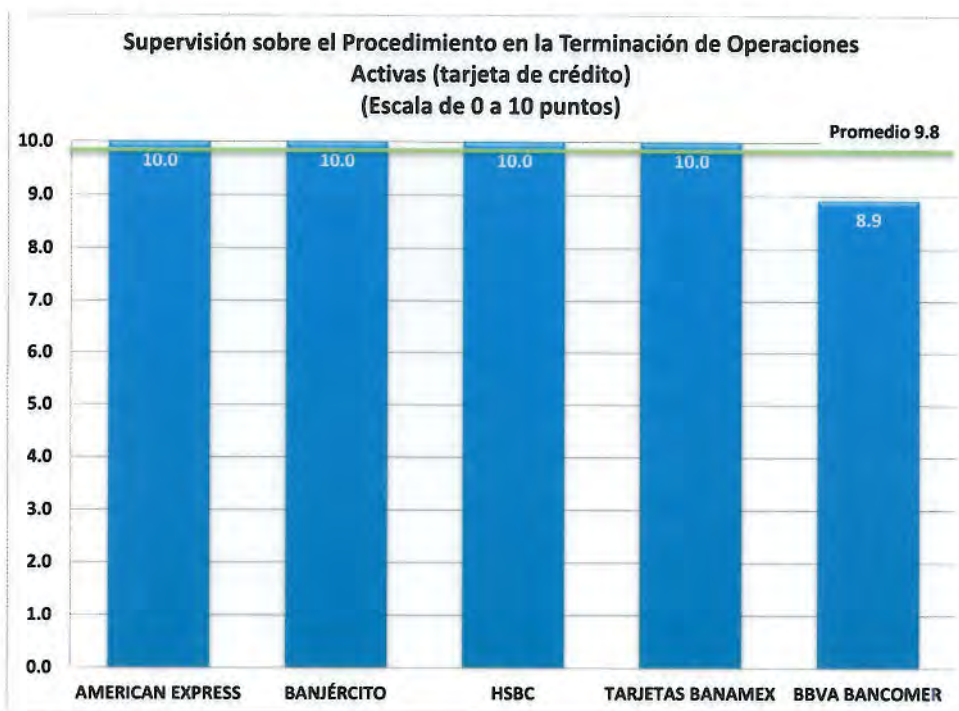


**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

1.3.6 Llegó a su fin la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso de las Tarjetas de Crédito con saldo cero.

Al respecto, se analizó la información remitida por los 4 bancos y 1 Sofom ER (Tarjetas Banamex), seleccionados.

La calificación global fue de 9.8, según se aprecia en la gráfica siguiente:





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

Se remitieron al área jurídica los casos de Banca Afirme y Bancoppel por responder de forma extemporánea los requerimientos de información, mientras que BBVA Bancomer se remitió por entregar la información incompleta.

Las áreas de oportunidad involucran principalmente que las entidades financieras respondan en tiempo y forma 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 de Cumplimiento, 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.

1.3.7 Concluyó 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 analizó la información enviada por un banco y 4 Sofomes ER, seleccionados.

En la evaluación final, la calificación promedio fue de 9.4 puntos.





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

Se remitieron al área jurídica los casos de Inbursa, Bancomer, BNP Paribas, WalMart y Santander Consumo por no responder en forma el requerimiento de información; asimismo a Santander Consumo por hacer cargos no previstos en la normatividad vigente en una tarjeta de crédito ya cancelada.

Las áreas de oportunidad involucran principalmente que las entidades financieras respondan en forma 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 20 días hábiles informen a esta Comisión Nacional su Programa de Cumplimiento, bajo el entendido de que si se hace caso omiso de la petición, se turnará al área jurídica, para los efectos legales correspondientes.

1.3.8 Finalizó la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del crédito personal.

Se analizó la información remitida por una Sofol (Consupago). En la evaluación final, la calificación promedio fue de 10 puntos.

Se remitieron al área jurídica los casos de Banamex y Crédito Familiar por responder de forma extemporánea los requerimientos de información.

Las áreas de oportunidad involucran principalmente que las entidades financieras respondan en tiempo y forma los requerimientos de información.



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

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 de Cumplimiento, 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.

1.3.9 Se terminó 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 con tarjeta de débito.

Se analizó la información remitida por 5 bancos seleccionados.

En la evaluación final, la calificación promedio fue de 9.5 puntos.





Se remitieron al área jurídica los casos de HSBC y BBVA Bancomer por no remitir i) Solicitud de terminación; y ii) Acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio.

Las áreas de oportunidad involucran principalmente que las entidades financieras respondan en forma 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, emplazándolas a que en un término de 20 días hábiles informen a esta Comisión Nacional su Programa de Cumplimiento, 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.

1.3.10. 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 39 entidades financieras incorporadas hasta el mes de agosto de 2012. Se tiene previsto concluir el reporte en noviembre de 2012.

1.3.11. 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. Se tiene programado concluir el proyecto en septiembre de 2012.

1.3.12. 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. Se tiene previsto concluir el reporte en octubre de 2012.

1.3.13 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. Se tiene previsto concluir el reporte en octubre de 2012.



1.3.14. 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, sigue el análisis de la información que nos han hecho llegar los 5 bancos, 2 Sofipos y 2 SCAPS, seleccionados. Se tiene previsto concluir el reporte en septiembre de 2012.

1.3.15. 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. Se tiene previsto concluir el reporte en noviembre de 2012.

1.3.16. Sobre la Supervisión de No Prácticas Discriminatorias, se analiza la información que nos hicieron llegar los 6 bancos y 1 Sofom ER, seleccionados. Se tiene previsto concluir el reporte en septiembre de 2012.

I. EDUCACIÓN FINANCIERA

Ser la Institución que consolida la Educación Financiera del país.

Durante la presente administración, CONDUSEF ha contribuido a concientizar sobre la importancia de la Educación Financiera entre la población, debido a que todavía son muchas las personas que creen que hablar de educación financiera es involucrarse en un mundo técnico y complejo, reservado para unos cuantos. La Institución diseñó distintos esquemas que otorgan las herramientas para niños, para jóvenes, para adultos, para adultos mayores, para trabajadores, para estudiantes, para quienes desean liquidar sus deudas y para quienes no saben en qué invertir lo que ya han ahorrado, entre otros perfiles. e incluso estableció estrategias dirigidas a que los Usuarios desarrollen decisiones y habilidades útiles en el manejo cotidiano de su dinero.



Para el cumplimiento de este objetivo se ha trabajado en las siguientes iniciativas:

- **Diplomado en Cultura Financiera a distancia:**

Tiene como objetivo brindar capacitación referente a la estructura y las instituciones que conforman el Sistema Financiero Mexicano, aspectos legales e información del entorno económico en nuestro país. A partir del 2008, se impartió usando el método e-learning, invitando a diferentes instituciones a participar, registrando un total acumulado de 10,105 participantes y el estimado para el mes de noviembre para la 18ª Generación será de 3,188 de alumnos aprobados.

- **Cápsulas didácticas:**

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa.

- **Programa de Educación Financiera, Tu Ganancia:**

La protección y la defensa de los Usuarios financieros sería una labor incompleta sin las acciones que permiten dotar a los ciudadanos de los conocimientos y habilidades para que puedan hacer elecciones razonadas y buen uso de los productos y servicios financieros a la par de generar los elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y las relaciones que establezcan con las Instituciones Financieras. Con el fin de alinear las iniciativas existentes, se crea el programa y se fortalece con nuevas iniciativas agrupando un total de ocho.

1. La Revista *Proteja su Dinero*, 2. El desarrollo de material educativo e informativo diverso (trípticos, conduguías, carteles, entre otros), 3. Un micrositio de cuadros comparativos sobre precios y comisiones de diferentes productos financieros, 4. La Semana Nacional de Educación Financiera, 5. La iniciativa "Educación Financiera en tu Empresa", 6. Exhibición itinerante "Finanzas y Bienestar: El Ciclo de la Vida", 7. La emisión de boletines electrónicos "Consejos para tu bolsillo", 8. Las Guías de Educación



Financiera para Maestros de Primaria, Secundaria y la Guía Familiar, a continuación se comentan sus características y resultados generales:

1. Revista *Proteja su dinero*

La revista *Proteja su dinero*, de distribución gratuita, es una de las herramientas de probada eficacia para la promoción y difusión de la educación financiera. En cada publicación se investiga sobre alguna problemática relacionada con cinco ejes temáticos: ahorro e inversión (sección *Haz crecer tu dinero*), seguros (sección *Ve a lo seguro*), Afore, retiro y pensiones (sección *Piensa en tu retiro*), crédito (sección *Sácale provecho al crédito*), consumo inteligente (sección *Consumo cuidado*). De forma adicional, se tocan diversos temas de actualidad que puedan resultar de interés para los usuarios, todos ellos relacionados con las finanzas personales y el adecuado manejo de los productos financieros. La revista se encuentra inmersa en un proceso de mejora continua que permita contar con un diseño más atractivo para sus lectores, y que sus contenidos mantengan un lenguaje claro y sencillo.

El tiraje de la revista es:

Jul – Ago. 2012	Estimado Septiembre-noviembre 2012
(Núm. 149 – 150)	(Núm. 151 – 153)
80,000	220,000



2. Material Educativo e Informativo

Sumado a la herramienta de la revista *Proteja su Dinero*, CONDUSEF elabora trípticos, carteles, folletos, *flyers* de temas específicos con gran aceptación en el público Usuario.

Jul – Ago. 2012	Estimado Septiembre-noviembre 2012
2,270,000	69,000



Trípticos



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



Flyers

3. Micrositio de Cuadros Comparativos

A través de esta herramienta se ha fomentado la Transparencia y la Difusión de información relacionada con los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras como Bancos, Aseguradoras, Afores, Sociedades de Información Crediticia y otros sectores.

El Micrositio ha tenido las siguientes visitas:

Visitas durante: Julio-Agosto 2012	Visitas Estimadas: Septiembre-noviembre 2012	TOTAL
20,676	23,362	44,038



4. Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)

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



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



Jul – Ago. 2012	Estimado Septiembre-noviembre 2012
No se tiene programado (es la organización de la misma)	450,000 Participantes 3,000 Actividades 100 Instituciones participantes 2 temas principales: Ahorro y Crédito



5. Educación Financiera en tu empresa



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

Fuente: Dirección General de Educación Financiera para la Dirección General de Planeación.



Julio-Agosto 2012		Proyectado a Noviembre 2012	
Trabajadores atendidos	Empresas registradas	Trabajadores atendidos	Empresas registradas
700,000	29	705,000	30

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

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

Desde que inició su itinerancia en 2009, esta exhibición ha recorrido distintas ciudades y han recibido alrededor de 38,651 visitantes.



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

Julio-Agosto 2012		Proyectado Septiembre-Noviembre 2012	
Museo	Visitas	Museo	Visitas
Museo Interactivo Papagayo Villahermosa, Tabasco	12,467	Museo del Centro Cultural Mexiquense Bicentenario Texcoco, Edo. de México	20,000

7. Boletines electrónicos: Consejos para tu bolsillo

Material electrónico con prácticas y recomendaciones para cuidar las finanzas personales.

Julio-Agosto 2012			Proyectado Septiembre-Noviembre 2012		
Boletines elaborados	Usuarios registrados	Boletines enviados	Boletines a elaborar	Usuarios registrado	Boletines a enviar
8	168,000	1'344,000	13	168,000	2'184,000



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

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





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

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

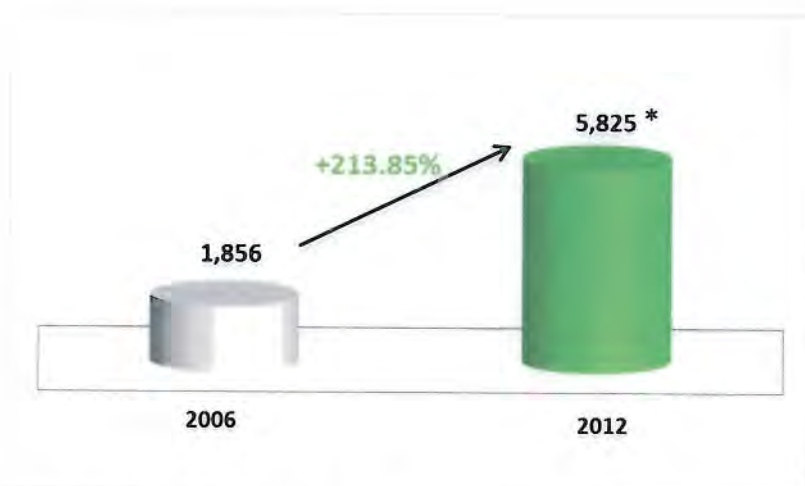
Julio-Agosto 2012	Proyectado a Noviembre 2012
Se realizó un nuevo tiraje de 125,000 ejemplares	No se tiene proyectada actividad.

Respecto al proyecto de Medición de Capacidades Financieras. (Condusef- CNBV- Banco Mundial y la Creación del Comité de Educación Financiera (CEF), éstos se mantienen vigentes respecto a lo reportado en la Segunda Etapa.



Comunicación Social

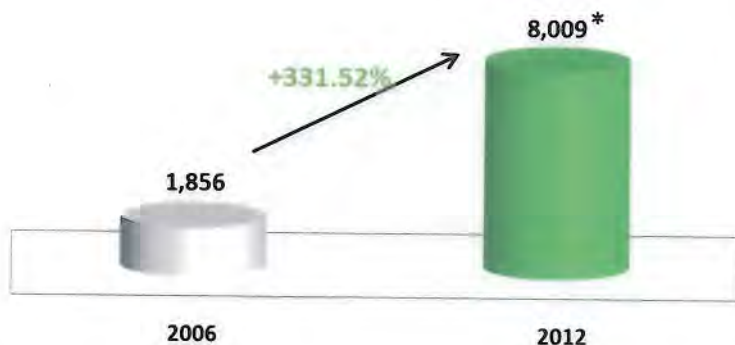
La presencia de CONDUSEF en los medios ha permitido acercar a la Institución a la ciudadanía así como entregarle información útil de manera breve y accesible. A través de la formulación de distintas campañas mediáticas, CONDUSEF logró incrementar en un **331.52%** la presencia en medios en 2012 (datos estimados de los meses septiembre a noviembre) con respecto al mismo periodo de 2006 en el que se registraron 1,856 menciones.



* Datos reales al 31 de agosto de 2012



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



* Datos estimados de los meses septiembre, octubre y noviembre de 2012

Durante julio y agosto, en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se publicaron en 2 diarios de circulación nacional, cuadros comparativos sobre Comisiones Bancarias Vigentes con la siguiente versión:

- *"Conoce las Comisiones que te cobran las tarjetas de Crédito Clásicas"*

Se estima que para noviembre; se publicarán en dos diarios de circulación nacional cuadros comparativos sobre Comisiones Bancarias Vigentes. (Versión por definir).

Campañas realizadas:



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

	Jul – Ago 2012	Estimado a Noviembre 2012
Campaña		• <i>Semana Nacional de Educación Financiera etapa 1,2 y 3</i>
Publicaciones en medios impresos		199
Temas		• <i>Usa el crédito a tu favor</i> • <i>Todos podemos ahorrar</i>
Medios		6 diarios de circulación nacional, 4 revistas de circulación nacional y 32 diarios en el Interior de la República.
Spots en radio		28,710
Temas		• <i>Usa el crédito a tu favor</i> • <i>Todos podemos ahorrar</i>
Programas		7 programas de radio en el D.F. y sus repetidoras en el Interior de la República. 108 programas locales en el Interior de la República.



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

Cápsulas en Metro bus		34,320
Temas		• Sabes cómo funciona tu tarjeta de crédito. • Conoces la fecha de pago. • Sácale provecho a tu tarjeta
Medio complementario líneas del Metro bus)		40 autobuses Línea 1 Indios Verdes – El Caminero Línea 2 Tacubaya – Tepalcates

Redes Sociales

En el año 2011 CONDUSEF inició su participación en las redes sociales. La cuenta @CondusefMX en Twitter obtuvo los siguientes resultados durante el período julio – agosto y se estiman los esperados al mes de noviembre de 2012:

Número de nuevos Seguidores Jul. - Ago. 2012	Seguidores Estimados: Sep. – Nov. 2012	TOTAL
1,541	1,504	3,045



Aspectos financieros y presupuestarios

INGRESOS

Para el financiamiento de su operación en 2012, CONDUSEF cuenta con una asignación del Presupuesto Público Federal, conformado por transferencias fiscales (\$612,169.2 miles) e ingresos propios (\$20,000.0 miles), que de manera conjunta conforman el Presupuesto original, que para 2012 ascendió a \$632,169.2 miles.

Al mes de agosto por disposiciones de carácter obligatorio, el presupuesto original observó reducciones por un monto de \$1,125.1 miles, que en términos porcentuales significa una reducción del 0.18%.

Por lo anterior, el presupuesto modificado anual asciende a \$631,044.1 miles conformado por transferencias de recursos fiscales (\$611,044.1 miles), y por ingresos propios (\$20,000.0 miles) que son obtenidos 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	2012	
	Original	Modificado
INGRESOS PROGRAMADOS	632,169.2	631,044.1
Ingresos Propios	20,000.0	20,000.0
Transferencias del Gob. Fed.	612,169.2	611,044.1
Corrientes	612,169.2	611,044.1



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

Los movimientos por reducciones presupuestales se sustentan en su totalidad, por las transferencias al Ramo 23 "Provisiones Salariales y Económicas" y que comprenden los siguientes conceptos:

- Economías generadas por 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).
- Transferencia de recursos generados por vacancias del periodo mayo-junio (\$161.6 miles), en términos de lo señalado en los numerales 12 y 14 de los Lineamientos Específicos del Programa Nacional de Reducción del Gasto Público para el Ejercicio Fiscal 2012 (Lineamientos).
- Reducción a los gastos de operación (\$57.4 miles), de conformidad a lo dispuesto en los numerales 15, 16 y 18 de los Lineamientos citados.

Como se puede observar, el mayor impacto de los movimientos presupuestales enumerados, recae en el capítulo 1000 "Servicios Personales"; no obstante que la Unidad de Política y Control Presupuestario de la SHCP exentó a la CONDUSEF de la aplicación de las medidas concernientes a la compactación de las estructuras de mando y de oficialía mayor, en consideración de las necesidades generadas a partir de las nuevas atribuciones conferidas a la CONDUSEF, que entraron en vigor a partir de marzo 2010, ya que se valoró el impacto negativo que generarían en el cumplimiento de metas del programa sustantivo E011 "Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros".



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

Captación de ingresos enero-agosto 2012

Al período enero-agosto el total de recursos ministrados y captados ascienden a \$378,459.2 miles, monto que representa el 96.0% de lo programado, conformados por la ministración de \$364,504.2 miles de recursos fiscales y \$13,955.0 miles por ingresos propios.

Es importante mencionar que la existencia de recursos fiscales disponibles (\$15,648.5 miles) obedece fundamentalmente por asignaciones del capítulo 1000 "Servicios Personales", que no han sido solicitados por corresponder a pago de terceros institucionales dentro de los cuales sobresale el concepto de impuestos.

Concepto	Enero-Agosto 2012	
	Programados	Ministrados/Captados
INGRESOS	394,292.7	378,459.2
Ingresos Propios	14,140.0	13,955.0
Transferencias del Gob. Fed.	380,152.7	364,504.2
Corrientes	380,152.7	364,504.2
Capital		



INGRESOS (PROYECTO PRESUPUESTAL AL MES DE NOVIEMBRE 2012)

Al 30 de noviembre de 2012; se estiman reducciones por un monto de \$6,494.4 miles, como consecuencia del cumplimiento de disposiciones obligatorias emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Dichas reducciones representarán una reducción del 1.0% del presupuesto original asignado a la CONDUSEF.

Por lo anterior el presupuesto modificado anual ascenderá a \$625,674.8 miles conformado por transferencias de recursos fiscales (\$605,674.8 miles), y por ingresos propios (\$20,000.0 miles) obtenidos por concepto de pago de multas impuestas a las Instituciones Financieras y servicios que se proporcionan a los Usuarios.

Concepto	2012	
	Original	Modificado
INGRESOS PROGRAMADOS	632,169.2	625,674.8
Ingresos Propios	20,000.0	20,000.0
Transferencias del Gob. Fed.	612,169.2	605,674.8
Corrientes	612,169.2	605,674.8



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

Los movimientos por reducciones presupuestales se sustentan en su totalidad por las transferencias al Ramo 23 "Provisiones salariales y económicas" y que comprenden los siguientes conceptos:

- Economías generadas por 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).
- Transferencia de recursos generados por vacancias del período mayo-octubre (\$846.6 miles), en términos de lo señalado en los numerales 12 y 14 de los Lineamientos Específicos del Programa Nacional de Reducción del Gasto Público para el Ejercicio Fiscal 2012 (Lineamientos).
- Reducción a los gastos de operación (\$57.4 miles), de conformidad a lo dispuesto en los numerales 15, 16 y 18 de los Lineamientos.
- Restitución del remanente en las asignaciones en el concepto 1600 Previsiones, una vez aplicado el nuevo tabulador de sueldos para el personal operativo (\$1,121.3 miles).
- Economías en el capítulo de servicios personales específicamente en las partidas de seguridad social (Aportaciones al ISSSTE y al seguro de cesantía en edad avanzada y vejez) (\$3,563.0 miles).
- Además de las reducciones presupuestales mencionadas, se autorizó traspaso de recursos del capítulo 3000 "Servicios Generales" al capítulo 1000 "Servicios Personales", con la finalidad de cubrir los déficits a nivel partida de gasto (\$7,418.7 miles).

Sobre el particular se destaca que el impacto de las reducciones presupuestales fue para el capítulo 1000 "Servicios Generales", no obstante la exención autorizada por la SHCP referente a las medidas para la compactación de estructuras. Así mismo, se enfatiza que el traspaso de recursos fue efectuado con la finalidad de garantizar la suficiencia presupuestaria y con ello, la operación de la CONDUSEF.



Captación de ingresos enero-noviembre 2012

Al período enero-noviembre el total de recursos ministrados y captados ascienden a \$530,655.0 miles (\$511,300.0 miles de recursos fiscales y \$19,355.0 miles por ingresos propios), monto que representa el 98.4% de lo programado. .

Sobre el particular, es importante mencionar que los recursos fiscales disponibles (\$8,743.5 miles) obedecen fundamentalmente a provisiones del capítulo 1000 "Servicios Personales", correspondientes al pago de terceros institucionales.

Concepto	Enero-Noviembre 2012	
	Programados	Ministrados/Captados
INGRESOS	539,413.5	530,655.0
Ingresos Propios	19,370.0	19,355.0
Transferencias del Gob. Fed.	520,043.5	511,300.0
Corrientes	520,043.5	511,300.0



EGRESOS

La erogación de recursos por parte de la CONDUSEF se realiza 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 de servicios financieros; por lo que al período enero – agosto, éstas ascienden a \$366,254.6 miles, lo que representa una cobertura del 58.0% del presupuesto modificado anual y el 92.9% del total programado al período. El ejercicio del gasto en su 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 (7.1%) están comprometidos para cubrir los pagos de servicios devengados que por razones de falta de la documentación, no se expide la cuenta por liquidar respectiva. Los egresos totales presentan el siguiente comportamiento:



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

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO DEL EJERCICIO FISCAL 2012.
(Miles de Pesos)

Concepto	Presupuesto				% Cobertura		
	Anual		Enero-Agosto		Anual		Enero-Agosto
	Original	Modificado	Autorizado	Ejercido	Ejer/Orig.	Ejer/Mod.	Ejer/Aut.
INGRESOS TOTALES	632,169.2	631,044.1	394,292.7	378,459.2	59.9	60.0	96.0
Ingresos Propios	20,000.0	20,000.0	14,140.0	13,955.0	69.8	69.8	98.7
Transferencias del Gob. Fed.	612,169.2	611,044.1	380,152.7	364,504.2	59.5	59.7	95.9
Corrientes	612,169.2	611,044.1	380,152.7	364,504.2	59.5	59.7	95.9
Capital							
EGRESOS TOTALES	632,169.2	631,044.1	394,292.7	366,254.6	57.9	58.0	92.9
Corrientes	632,169.2	631,044.1	394,292.7	366,254.6	57.9	58.0	92.9
Servicios Personales	441,069.2	440,001.4	265,621.5	267,569.9	60.7	60.8	100.7
Fiscales	441,069.2	440,001.4	265,621.5	267,569.9	60.7	60.8	100.7
Propios							
Materiales y Suministros	5,000.0	4,999.7	3,261.5	2,850.5	57.0	57.0	87.4
Fiscales	5,000.0	4,999.7	3,261.5	2,850.5	57.0	57.0	87.4
Propios							
Servicios Generales	174,200.0	164,332.0	112,767.7	84,968.4	48.8	51.7	75.3
Fiscales	154,200.0	147,820.0	100,727.7	72,928.4	47.3	49.3	72.4
Propios	20,000.0	16,512.0	12,040.0	12,040.0	60.2	72.9	100.0
Otros Corrientes	11,900.0	21,711.0	12,642.0	10,865.8	91.3	50.0	86.0
Fiscales	11,900.0	18,223.0	10,542.0	8,950.8	75.2	49.1	84.9
Propios		3,488.0	2,100.0	1,915.0			
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	12,204.6			

[Firma manuscrita]



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

Servicios Personales: Al 31 de agosto, las erogaciones de Servicios Personales (\$267,569.9 miles) representan un sobreejercicio del 0.7% respecto de lo programado, situación que obedece a, 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 agosto es 725 plazas, conformadas por 204 plazas de mando, 445 plazas operativas, y 76 plazas eventuales.

Materiales y Suministros: Los recursos de este capítulo están reservados y comprometidos para solventar las solicitudes de materiales formalizados y de conformidad al programa anual de adquisiciones.

Servicios Generales: El egreso total de este capítulo (\$84,968.4 miles) representa una cobertura del 75.3% comparado con lo programado (\$112,767.7 miles), comportamiento que se explica por los servicios devengados cuyos pagos están sujetos a la presentación de la documentación comprobatoria, y que corresponden primordialmente a servicios básicos y de arrendamientos.

Otros Corrientes: Presenta una provisión de recursos para solventar los pasivos proyectados por concepto de laudos laborales condenatorios. Las erogaciones realizadas (\$10,865.8 miles) son producto de las compensaciones a los becarios de servicio social y prácticas profesionales en el Organismo.

Bienes Muebles: De acuerdo a las Disposiciones de austeridad y disciplina presupuestaria, para el ejercicio fiscal 2012 no procedió la adquisición de bienes muebles.



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

En materia presupuestal, los resultados al período reflejan que el presupuesto modificado anual está en función del cumplimiento de las medidas establecidas en el Programa Nacional de Reducción del Gasto Público (PNRGP), así como de los Lineamientos Específicos del PNRGP para el Ejercicio Fiscal 2012, atendiendo la obligatoriedad de reducción de los gastos de operación, y la transferencia al Ramo 23 Provisiones salariales y económicas de los recursos generados por vacancias del mes de mayo y junio, así también las erogaciones totales nos presentan un subejercicio del 7.1% de lo programado; esta situación presupuestal permite definir que la operación se ha desarrollado teniendo como base el manejo transparente y eficiente de los recursos asignados.

Es importante destacar que por los argumentos presentados y basados en las nuevas atribuciones a partir de marzo del 2010, el Organismo quedó exento de la aplicación de las disposiciones en materia de Servicios Personales establecidas en el PNRGP y que estaba asociado a la reducción de la estructura de mando y de oficialía mayor por considerar que esta acción impactaría de manera negativa las metas de los programas sustantivos; la autorización para la exención en la reducción de plazas fue notificada por la Unidad de Política y Control Presupuestario de la SHCP mediante oficio No.307-A.-3636 de fecha 25 de julio de 2012.



EGRESOS (PROYECCIÓN PRESUPUESTAL AL MES DE NOVIEMBRE 2012)

Se estima que al 30 de noviembre de 2012, el total de las erogaciones (\$530,426.2 miles) representan una cobertura del 84.8% del presupuesto modificado anual y el 98.3% del total programado al período, señalando como importante que en su totalidad, dichos recursos serán destinados al gasto corriente pues en concordancia con las medidas de racionalidad y austeridad para el presente ejercicio no se autorizaron recursos para financiar programas de inversión.

Así mismo, se prevé la existencia de una disponibilidad presupuestaria del orden del 1.7%, mismos que están comprometidos para cubrir los pagos de servicios devengados, que por razones de falta de la documentación no se expide la cuenta por liquidar respectiva. Los egresos totales presentan el siguiente comportamiento:



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

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO DEL EJERCICIO FISCAL 2012.

(Miles de Pesos)

Concepto	Presupuesto				% Cobertura		
	Anual		Enero-Naviembre		Anual		Enero-Agosto
	Original	Modificado	Autorizado	Ejercido	Ejer/Orig.	Ejer/Mod.	Ejer/Aut.
INGRESOS TOTALES	632,169.2	625,674.8	539,413.5	530,655.0	83.9	84.8	98.4
Ingresos Propios	20,000.0	20,000.0	19,370.0	19,355.0	96.8	96.8	99.9
Transferencias del Gob. Fed.	612,169.2	605,674.8	520,043.5	511,300.0	83.5	84.4	98.3
Corrientes	612,169.2	605,674.8	520,043.5	511,300.0	83.5	84.4	98.3
Capital							
EGRESOS TOTALES	632,169.2	625,674.8	539,413.5	530,426.2	83.9	84.8	98.3
Corrientes	632,169.2	625,674.8	539,413.5	530,426.2	83.9	84.8	98.3
Servicios Personales	441,069.2	442,050.9	366,163.2	367,191.6	83.3	83.1	100.3
<u>Fiscales</u>	441,069.2	442,050.9	366,163.2	367,191.6	83.3	83.1	100.3
<u>Propios</u>							
Materiales y Suministros	5,000.0	4,999.7	4,182.4	4,181.7	83.6	83.6	100.0
<u>Fiscales</u>	5,000.0	4,999.7	4,182.4	4,181.7	83.6	83.6	100.0
<u>Propios</u>							
Servicios Generales	174,200.0	156,913.2	149,256.9	139,241.9	79.9	88.7	93.3
<u>Fiscales</u>	154,200.0	140,401.2	133,374.9	123,374.9	80.0	87.9	92.5
<u>Propios</u>	20,000.0	16,512.0	15,882.0	15,867.0	79.3	96.1	99.9
Otros Corrientes	11,900.0	21,711.0	19,811.0	19,811.0	166.5	91.2	100.0
<u>Fiscales</u>	11,900.0	18,223.0	16,323.0	16,323.0	137.2	89.6	100.0
<u>Propios</u>		3,488.0	3,488.0	3,488.0			
Capital	0.0	0.0	0.0	0.0			
Bienes Muebles	0.0	0.0	0.0	0.0			
<u>Fiscales</u>							
<u>Propios</u>							
SALDO	0.0	0.0	0.0	228.8			

[Firma]



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

Servicios Personales: Al 31 de noviembre de 2012 las erogaciones de Servicios Personales (\$367,191.6 miles) representan un sobreejercicio del 0.3% respecto de lo programado, esta situación obedece a que se está considerando como erogaciones del período 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 noviembre se estima en 725 plazas conformadas por 204 plazas de mando, 445 plazas operativas, y 76 plazas eventuales.

Materiales y Suministros: Con las erogaciones registradas es posible evidenciar el cumplimiento del programa anual de adquisiciones.

Servicios Generales: El gasto total de este capítulo (\$139,241.9 miles) representa una cobertura del 93.3% comparado con lo programado (\$149,256.9 miles), dicho comportamiento es consecuencia de servicios devengados cuyos pagos están sujetos a la presentación de la documentación comprobatoria, y que corresponden primordialmente a servicios básicos y arrendamientos.

Otros Corrientes: En esta capítulo se registran las erogaciones por concepto de apoyo a becarios que prestan su servicio social y prácticas profesionales en el Organismo (\$11,500.2 miles), además de los pagos relativos a laudos laborales condenatorios (\$8,310.8 miles).

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



Los resultados al período muestran que la operación presupuestal se ha realizado eficiencia y con transparencia los recursos asignados a la CONDUSEF, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Programa Nacional de Reducción del Gasto Público.

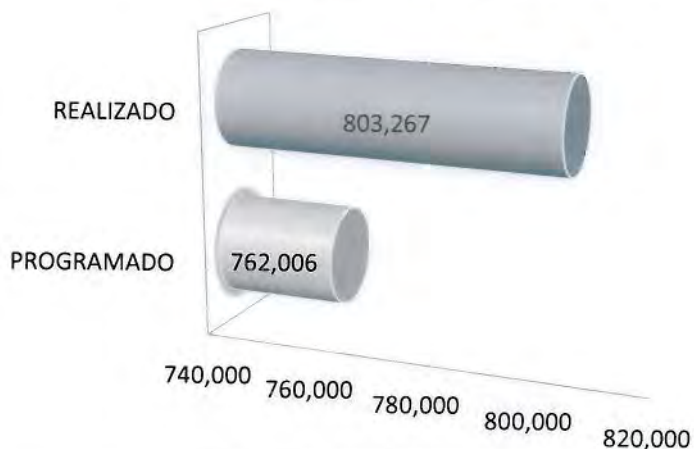
AVANCES EN LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS

Cumplimiento de objetivos, metas e indicadores. (Enero-Agosto 2012)

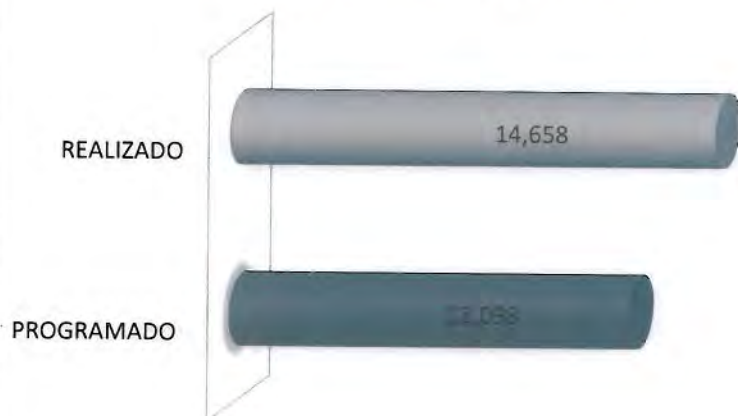
La evaluación del programa presupuestario "EO11 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros" se realiza a través del análisis de la información registrada en el Módulo de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto 2012, en el cual se verifica las metas programadas para cada indicador así como de los avances para determinados períodos.

Para el período enero-agosto las metas y avances, que son expresados en términos de eficacia para los dos tipos de indicadores (estratégicos y de gestión), son los siguientes:

**Avance del Indicador Estratégico
"Atención de Casos" a Agosto 2012**



**Avance del Indicador Estratégico
"Educación Financiera" a Agosto 2012**





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

Los resultados del período enero-agosto en los indicadores estratégicos “Atención de casos” y Educación Financiera” expresan una cobertura del 105.4% y del 121.2% respecto a lo programado, quedando de manifiesto la creciente demanda y otorgamiento de servicios en materia de protección y la contribución en la instrumentación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera; el incremento es consecuencia de las nuevas atribuciones a la CONDUSEF que fortalecen sus actividades preventivas y correctivas enfocadas a una mayor protección al Usuario, a través de la transparencia en las operaciones del sector financiero.

Cabe mencionar que en el presente ejercicio se lleva a cabo por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Secretaría de la Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social revisión y evaluación del desempeño del programa presupuestario, al respecto se tienen los resultados de dicha evaluación al mes de junio en la cual valoran con el 100% de eficiencia y calidad los bienes y servicios que proporciona la CONDUSEF a la población.

PROYECCIÓN DE AVANCES EN LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS

Cumplimiento de objetivos, metas e indicadores. (Enero-Noviembre 2012)

La evaluación del programa presupuestario “EO11 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros” se realiza a través del análisis de la información registrada en el Módulo de la Matriz de Indicadores de Resultados del Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto 2012, en el cual se verifica las metas programadas para cada indicador así como de los avances para determinados períodos.



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

Para el período enero-noviembre las metas y avances, que son expresados en términos de eficacia para los dos tipos de indicadores (estratégicos y de gestión), son los siguientes:

**Programación y Avance de los Indicadores para la
Evaluación del Desempeño. (Atención de Casos)**

Indicador	Enero-Noviembre 2012		
	Programado	Realizado	% Avance
Asistencias Técnicas y Jurídicas	830,621	939,448	113.1
Gestión de Controversias	176,762	125,969	71.3
Reclamaciones-Conciliaciones	28,729	16,176	56.3
Juicio Arbitral	1	1	100.0
Dictamen Técnico	3,960	3,623	91.5
Solicitud de Defensoría	4,631	2,597	56.1
Defensoría Legal	2,405	554	23.0
Total	1,047,109	1,088,368	103.9



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

**Programación y Avance de los Indicadores para la
Evaluación del Desempeño. (Educación Financiera)**

Eventos	Enero-Noviembre 2012		
	Programado	Realizado	% Avance
Promoción y Difusión	4,455	10,156	228.0
Diplomado	8,000	8,000	100.0
Semana Nacional de Educación	200,000	200,000	0.0
Contractual	3,850	3,888	101.0
Total	216,305	222,044	102.7



Los resultados del período enero-noviembre en los indicadores estratégicos “Atención de Casos” y Educación Financiera” expresan una cobertura del 103.9 y del 102.7% respecto a lo programado, quedando de manifiesto la creciente demanda y otorgamiento de servicios en materia de protección, y la contribución en la instrumentación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera; el incremento es consecuencia de las nuevas atribuciones a la CONDUSEF que fortalecen sus actividades preventivas y correctivas enfocadas a una mayor protección al usuario a través de la transparencia en las operaciones del sector financiero.

ESTADOS FINANCIEROS DICTAMINADOS

Los estados financieros dictaminados por el auditor externo designado por la Secretaría de la Función Pública por el periodo del 1° de enero al 31 de agosto, así como el acta de aprobación de los referidos estados financieros por la Junta de Gobierno, se encuentran capturados en el apartado de anexos del Sistema Informático de Rendición de Cuentas que para tales efectos creó la Secretaría de la Función Pública.



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

Los estados financieros, el informe de los Comisarios Públicos sobre los estados financieros dictaminados al 31 de agosto y las balanzas de comprobación pueden ser consultados en la Subdirección de Programación y Control ubicada en el piso 6 de nuestras Oficinas Centrales; el acta de aprobación por parte del Órgano de Gobierno, puede ser consultada en la Junta de Gobierno, ubicada en el piso 10 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

El dictamen a los Estados Financieros con corte al 31 de agosto resultó favorable en todos sus aspectos.



Recursos humanos

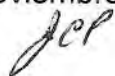
ESTRUCTURA BÁSICA Y NO BÁSICA

Mediante oficio 312.A.00501 y 307.A.0411, la SHCP informó procedente la contratación de 76 plazas eventuales para el ejercicio 2012, por lo que el 20 del mismo mes se solicitó su autorización y registro ante la Secretaría de la Función Pública. Dicha petición fue aprobada mediante oficio SSFP/408/DGOR/0962/2012 del 25 de julio del 2012.

 Al 30 de noviembre se estima realizar la solicitud de registro ante la Secretaría de la Función Pública a través del SAREO, el cual incluirá cambios de denominación, adscripción por redistribución de funciones y la cancelación de una plaza de nivel operativo para hacerla consistente con lo autorizado en mayo de 2012 por la SHCP. La plantilla quedaría registrada con un total de 725 plazas.

RECURSOS HUMANOS PERSONAL DE BASE, CONFIANZA, HONORARIOS Y EVENTUAL

Mediante el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento real de la plantilla por lo meses de julio y agosto, así como el comportamiento estimado para los meses de septiembre – noviembre:





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

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
P. Mando	204	204	204	204	204
Operativos	445	445	445	445	445
Total	649	649	649	649	649

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

JCP

**PLAZAS
EVENTUALES:**

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
P. Mando	23	23	23	23	23
Operativos	53	53	53	53	53
Total	76	76	76	76	76

JCP



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

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera 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 información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa.

JCP



Recursos materiales

BIENES MUEBLES

Durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de agosto, no se presentaron movimientos en el inventario de bienes muebles por lo cual esta Comisión cuenta con un total de 11,142 bienes muebles, de los cuales 11,124 corresponden a mobiliario y equipo de cómputo y 18 a parque vehicular.

Por lo que respecta al periodo del 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2012, se tramitará la indemnización ante la compañía QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V, el siniestro de un vehículo, el cual una vez liquidado por ésta, se dará de baja del activo fijo, asimismo, se darán de alta tres extintores de polvo químico seco, que se localizaron con motivo del inventario de activo fijo realizado durante junio-julio de 2012.

Al 30 de noviembre se estima que el inventario de bienes muebles cuente con un total de 11,145 bienes de los cuales 11,127 correspondan a mobiliario y equipo de cómputo y 17 a parque vehicular:

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

En lo referente a la relación de servidores públicos que cuentan con el servicio de telefonía celular, se hace del conocimiento que la información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa.

nsf



BIENES INMUEBLES

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa, excepto el cambio de la ubicación de las oficinas de la Delegación Estatal en Tabasco:

Domicilio anterior:

30.- TABASCO (ARRENDAMIENTO)

Avenida Viveros No. 102 planta baja, Fraccionamiento Heriberto Kehoe, Centro, C.P. 86030 Villahermosa, Tabasco.

Domicilio a partir de Septiembre de 2012:

30.- TABASCO (ARRENDAMIENTO)

Avenida César A. Sandino, No. 739, planta baja, Col. Primero de Mayo, Villahermosa Centro, C.P. 86190, Tabasco, 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.

APR



SITUACIÓN DE LOS ARCHIVOS

A continuación se presenta la situación de los archivos por el periodo julio - agosto y estimados por el periodo septiembre- noviembre del 2012:

PERIODO JULIO-AGOSTO 2012	ESTIMADOS DE SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE DE 2012
Actualizados, Cuadro General de Clasificación Archivística y Catálogo de Disposición Documental, Guía Simple de Archivos, Calendario Institucional, e Inventario de Uso Múltiple.	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 series documentales. Sección documental 1S. Secretaría de la Junta de Gobierno, Sesiones y Actas; Sección Documental 27S. Jurisprudencia Compendio de Jurisprudencia.	Se estima rescatar 5 series documentales de carácter normativo.
Archivo de Concentración: Se transfirieron 751 expedientes los cuales se encuentran identificados, registrados y organizados.	Se estima transferir 1,000 expedientes.
Archivos de trámite: Se generaron 5,657 expedientes registrados e identificados en el	Se pretende generar 6,000 expedientes

Handwritten signature/initials



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

sistema ARCÓN, 1,620 de oficinas centrales, el 70% resguardado en el Centro de Control Documental y los otros 4,037 corresponden al archivo de trámite de las delegaciones.	para este periodo.
Bajas Documentales: No se realizaron bajas documentales.	Bajas Documentales: No se realizarán bajas documentales.
Depuración de información carente de utilidad: 7 toneladas.	Se estima depurar 7 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.

BIENES TECNOLÓGICOS

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa.

Respecto a las proyecciones al mes de noviembre, se informa que no se prevén modificaciones.

Toda la información referente a los bienes tecnológicos, 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

Durante los meses de julio y agosto el proyecto denominado Portal de Atención a Usuarios, reporta las siguientes acciones:

- Se revisaron y rediseñaron los contenidos del Portal a fin de garantizar la efectividad del sitio.
- Se continuó con el desarrollo de la aplicación del SIO para que el Usuario esté en posibilidad de recibir y enviar documentación, vía Sistema de Notificaciones Electrónica.
- Sigue en proceso el diseño de las pantallas del SIO, debido a la necesidad de tener más herramientas que permita a los funcionarios de Atención a Usuarios utilizar los mecanismos automatizados.
- Se continúa con el desarrollo e integración de los contenidos en el Portal de Atención a Usuarios.

Para el periodo septiembre – noviembre se realizará lo siguiente:

- Se harán las pruebas piloto para garantizar que el portal está cumpliendo con las necesidades de los Usuarios, tanto del sitio que está dirigido a quienes ya son Usuarios de Condusef, como a los Ciudadanos que acuden por primera vez.



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

- Se instrumentará el sitio dirigido a los Usuarios de la Comisión y a los Ciudadanos que deseen presentar su asunto por primera vez en la Condusef.
- En paralelo se instrumentará el proceso y Sistema de Notificaciones Electrónicas, para que el Usuario envíe y reciba por este medio la documentación requerida o emitida por la Comisión, sin necesidad de acudir a una oficina de Atención a Usuarios.

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

A continuación se presentan las acciones realizadas en el periodo:

Tema	Acciones realizadas julio - agosto	Acciones estimadas septiembre-noviembre
Mejora de Sitios Web	Atendiendo a las indicaciones del Sistema de Internet de la Presidencia de la República se colocaron diversos banners, entre los que destacan: el Atlas Turístico que lanzó la Secretaría de Turismo, la encuesta de satisfacción para la evaluación del tema de Sitios Web 2012 y la difusión del anuncio del Presidente de la República, respecto de la segunda etapa del Programa de Luz Sustentable.	Se incluirán los banners que en su oportunidad indique el Sistema de Internet de la Presidencia de la República.
Participación Ciudadana	Como consecuencia del informe a la Dirección de Vinculación con Gobierno y Sociedad Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional, de la Secretaría de la Función Pública, en el que se reportó que esta Comisión Nacional no cuenta con programas que impliquen la asignación de apoyos económicos, no es posible realizar la actividad del Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad, por lo que el tema se da por concluido.	Concluido.



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

Transparencia Focalizada	La página web de la CONDUSEF cuenta con una sección dedicada al tema, misma que contiene información de calidad, oportuna y accesible para los Usuarios. Información que se revisa y actualiza constantemente.	Mantener la información de la sección transparencia focalizada de la página web de la CONDUSEF actualizada.
Cultura Institucional	Sesiono el Comité de Ética, en el cual se actualizó el Plan Anual de Trabajo del Comité de Ética y autorizaron los indicadores para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta, contenidos en el Plan Anual de Trabajo del Comité de Ética.	Se continuará trabajando en el Comité de Ética, para atender asuntos inherentes al tema.
Blindaje Electoral	Se remitió oficio con Formato de Consolidación Institución anexo, a la Dirección General de Programación y Presupuesto "B", de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en su carácter de cabeza y enlace de sector, obteniendo la CONDUSEF una calificación final de 10. Con estas acciones se da por concluido el tema.	Concluido.
El Buen Juez por su casa empieza	No se realizaron acciones en el periodo a reportar.	Se realizará la difusión de la tercera jornada de Incorporación, Acreditación y Certificación 2012, organizada por el INEA.



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

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



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

1.- 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, da a conocer los resultados de la Evaluación que hace a los sujetos obligados sobre los Indicadores de: Obligaciones de Transparencia (**ODT**); Respuesta a Solicitudes de Información (**RSI**); Atención Prestada por la Unidad de Enlace (**AUE**) y Alineación de Resoluciones y su Cumplimiento (**ACC/A3C**).

Con base en lo anterior, el 27 de agosto de 2012, el IFAI notificó los resultados que obtuvo la CONDUSEF correspondientes al primer semestre de 2012, mismos que a continuación se reportan:

APARTADO	CALIFICACIÓN
a) Alineación de Criterios, Comportamientos de las Resoluciones y su Cumplimiento	75
b) Atención Prestada por las Unidades de Enlace	100
c) Indicador de Obligaciones de Transparencia	94.60
d) Indicador de Respuestas a Solicitudes de Información	96.39
PROMEDIO	91.49



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

Los resultados relativos al segundo semestre de 2012, pueden ser notificados por el IFAI en el primer trimestre del siguiente año.

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

- **Solicitudes de Acceso a la Información.**

En los meses de **julio - agosto**, se recibieron **35** solicitudes de información, estimando que para el periodo de **septiembre - noviembre**, se reciban **75** requerimientos. Es importante señalar que una solicitud puede tener varias preguntas sobre temas diversos.

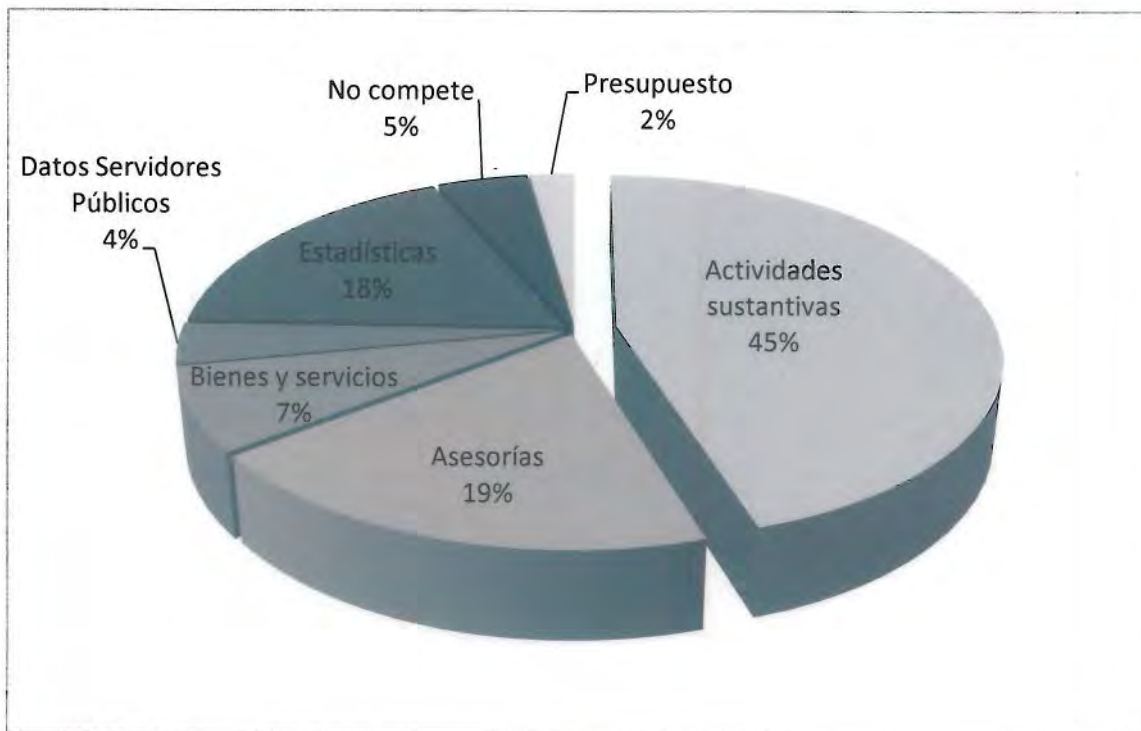
Los temas o preguntas contenidos en las solicitudes recibidas en los meses de **julio - agosto** sumaron un total de **36**, proyectando que en el periodo de **septiembre - noviembre**, los temas o preguntas sumen **99**, de acuerdo al siguiente detalle:



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

Temas o Preguntas	Jul-Ago	Sept-Nov (estimados)	Total
Estadística	9	15	24
Actividades Sustantivas	13	48	61
Asesorías	11	15	26
No Compete a U E	0	6	6
Bienes y Servicios	1	9	10
Datos Servidores Públicos	2	3	5
Presupuesto	0	3	3
Total	36	99	135

A continuación se representan en gráfica los temas consultados:



- Entre otras acciones se destaca lo siguiente:





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

Acciones	Julio / Agosto	Septiembre / Noviembre (datos estimados)
Comité de Información	Se celebró una sesión ordinaria.	Realización de 2 sesiones ordinarias.
Acuerdos del Comité de Información	No se dictaron acuerdos.	Se dictarán 2 acuerdos.
Recursos de Revisión	No se recibieron recursos de revisión.	Se recibirá un recurso de revisión.
Envío de Índices de Expedientes Reservados	Envío al IFAI del índice de expedientes del primer semestre, con un total de 13,968.	No se realizarán envíos.
Actualización del Portal de Obligaciones de Transparencia(POT)	Las Unidades Administrativas realizaron la actualización de la información contenida en el POT.	Se realizará una actualización.
Envío de los Formatos para Informe al Congreso (FIC).	Se enviaron al IFAI, los formatos FIC 2, 4 y 5 correspondientes al primer semestre.	No se realizarán envíos de formatos.
Actualización del Sistema Persona del IFAI.	Las Unidades Administrativas de la CONDUSEF no realizaron la actualización al Sistema Persona del IFAI.	Se llevarán a cabo actualizaciones, con base en los siguientes sistemas internos: -Datos Personales (SIO) -Módulo de Atención Electrónica (MAE) -Portal de Gestión de Cobranza (PGC) -Registro Público de Usuarios



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

		(REUS) -Administración de Recursos Humanos (LOBO-RH) -Sistema ARCON
--	--	---

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

En los meses de julio - agosto, se cuentan con observaciones derivadas de las auditorías practicadas a las Unidades Administrativas por parte del Órgano Interno de Control, siendo las siguientes:

Núm. Acciones	Observaciones	Área Responsable
1	Diferencias entre la plantilla ocupacional, plantilla funcional y sistema para aprobación y registro de estructuras organizacionales (SAREO).	Dirección de Organización y Selección de Personal
1	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
12	1)Actividades programadas vencidas a cargo de ex servidores públicos. 2)Procedimientos de asistencia técnica no concluidos. 3)Reservas técnicas pendientes de ordenar y actividades relativas sin registro en el SIO. 4)Expedientes de conciliación sin concluir y actividades no registradas en el Sistema de Información Operativa (SIO) 5)Deficiencias en el proceso de atención a las solicitudes de Dictamen Técnico. 6)Falta de controles de Dictámenes Técnicos, Recursos de Revisión, y de envío de expedientes para imposición de sanciones	Delegación Estatal en Guanajuato



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

	7)Falta de actualización de actividades en el SIO de asuntos de expedientes con imposición de sanción. 8)Fundamentación legal incorrecta. 9)Deficiencia en el archivo y digitalización de expedientes. 10)Expedientes de prestadores de prácticas profesionales incompletos 11)Deficiencia administrativa en el rubro de activo fijo. 12)No se canaliza al Usuario al Instituto Federal de Defensoría Pública.	
--	--	--

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 primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa, no contando con procesos de desincorporación.



Bases o convenios de desempeño

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa, adicionando lo siguiente:

En los meses de julio y agosto se celebró con la Secretaría de Educación Pública el Convenio de Coordinación, además de que se suscribieron 25 convenios para el apoyo de las actividades sustantivas de este organismo.

Para el periodo del 1 de septiembre al 30 de noviembre de 2012, se estima la celebración de 10 convenios para el apoyo de las actividades sustantivas de este organismo.

Éstos 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.



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

Otros asuntos relevantes

- Se destacan a continuación las acciones de Atención a Usuarios, con cifras reales por los meses de julio y agosto y proyectados por septiembre – noviembre:

Acciones de Atención	2012			Proyectados 2012		Total 2012	2011	% Variación
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre			
Asesorías	91,565	92,795	76,428	90,352	90,552	441,692	383,897	15
Gestión Ordinaria	920	869	679	713	645	3,826	7,109	-46
Gestión Electrónica	16,085	15,730	13,745	16,586	16,949	79,095	69,011	15
Conciliación	2,711	2,690	2,133	2,945	3,031	13,510	12,911	5
Dictamen	481	418	365	536	558	2,358	1,013	133
Arbitraje	0	0	0	0	0	0	0	-
Solicitudes para la DLG	103	89	83	85	95	455	2,535	-82
Defensa Legal Gratuita (DLG)	38	23	10	64	67	202	297	-32
Concursos Mercantiles	1	0	0	0	0	1	9	-89
Total General	111,904	112,614	93,443	111,281	111,897	541,139	476,782	13

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

- Durante los meses de julio y agosto se realizaron 195 pláticas en distintos puntos del país, celebrando 15 ferias del ahorro, 434 pláticas en escuelas primarias, y que en conjunto con las 58 visitas a universidades fortalecemos la alfabetización financiera en cada uno de los sectores educativos. En Medios de Comunicación tuvimos presencia con más de 8,549 minutos al aire en televisión y 13,950 minutos de transmisión por radio, así como más de 889 notas de prensa que hicieron posicionarnos con mayor intensidad en medios nacionales y locales de comunicación.



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

- Se celebraron 10 Sesiones de Consejos Consultivos, 960 Reuniones de Vinculación con Instituciones Públicas, Privadas y del Sector Social; se atendieron a más de 692 ciudadanos en distintos puntos de la Republica a través de los Módulos Itinerantes y Fijos. Se reforzó la parte de supervisión en 10 Delegaciones de esta Comisión Nacional, a fin de mejorar la Atención de los Usuarios en cada uno de los Estados de la República Mexicana.

De los apartados mencionados se estima que para el periodo septiembre – noviembre haya un aumento que refleje más de 292 pláticas en diversos foros, 651 en escuelas de educación primaria, 87 a nivel universitario, así como la atención a más de 1,038 Ciudadanos en los módulos instalados en diversos Municipios de los Estados de la Republica; acrecentar la presencia en medios de comunicación con un aproximado de 20,925 minutos en la radio, lograr 12,823 minutos al aire en televisión tanto nacional como local y estar presentes en por lo menos 1,333 notas de prensa.

En lo referente a Consejos Consultivos Estatales, se celebrarán 11 sesiones pendientes por desahogar en lo que resta del País. Así mismo se encuentran calendarizadas 6 visitas de supervisión en Delegaciones Estatales, con las cuales culmina el proyecto del 2012.

- Respecto al Programa de Capacitación E- learning, a continuación se informa de los productos que se subieron al portal durante los meses de julio y agosto:

JCP



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

JULIO				
Producto/Actividad	Clasificación/Tema	Título	Fecha de difusión	Dirigido a
Boletín Electrónico	Cultura de Capacitación	<i>Dando y Dando...</i> Edición 3	4	Todo el personal y prestadores
Mini Cápsula	Desarrollo Personal	¿Haces las Cosas con Gusto?	6	Todo el personal y prestadores
Ficha Electrónica	Capacitación Técnica	BECAHORRO	13	Todo el personal
Ficha Electrónica	Capacitación Técnica	Tarjeta de Crédito Visa Oro	17	Todo el personal
Mensaje Electrónico	Capacitación Institucional	Todos para uno y uno para Todos	18	Todo el personal
Ficha Electrónica	Capacitación Técnica	Tarjeta de Pagos Congelados	20	Todo el personal
Video Cápsula	Capacitación Técnica	Fianzas	23	Personal de áreas de Atención a Usuarios y Delegaciones
Mensaje Electrónico	Capacitación Institucional	Muévete Hacia la Excelencia	30	Todo el personal

JCP



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

AGOSTO				
Producto/Actividad	Clasificación/Tema	Título	Fecha de difusión	Dirigido a
Paquete de Estímulos	Cultura de Capacitación	Paquete de Estímulos de Capacitación 2012	6	Todo el personal y prestadores
Curso en Línea	Comunicación Escrita	Capítulo 1: Algunas Consideraciones sobre Lenguaje Ciudadano	13	Todo el personal y prestadores
Mensaje Electrónico	Capacitación Institucional	Ingredientes de la Felicitación Efectiva	17	Todo el personal
Video de Conferencia	Capacitación Técnica	Operaciones de Bajo Riesgo	20	Todo el personal y prestadores
Video de Conferencia	Capacitación Institucional	Importancia del Trabajo de Condusef: Compromiso Social	24	Todo el personal
Curso en Línea	Comunicación Escrita	Capítulo 2. Punto de Partida tu Nivel de Redacción	27	Todo el personal y prestadores
Mensaje Electrónico	Capacitación Institucional	Todo depende de cómo lo mires...	30	Todo el personal

JCP



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

Para el periodo septiembre – noviembre se estima que se lanzarán los siguientes productos como parte del Programa de Capacitación:

SEPTIEMBRE				
Producto/Actividad	Clasificación/Tema	Título	Fecha aproximada de difusión	Dirigido a
Boletín Electrónico	Cultura de Capacitación	<i>Dando y Dando...</i> Edición 4	3	Todo el personal y prestadores
Curso en Línea	Comunicación Escrita	Capítulo 3. El Fondo de la Comunicación Escrita	10	Todo el personal y prestadores
Video Cápsula	Capacitación Institucional	Comunicación Efectiva con PNL	21	Personal de áreas de Atención a Usuarios y Delegaciones
Curso en Línea	Comunicación Escrita	Capítulo 4. La Forma de la Comunicación Escrita	10	Todo el personal y prestadores

JCP



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

OCTUBRE				
Producto/Actividad	Clasificación/Tema	Título	Fecha aproximada de difusión	Dirigido a
Conduguí	Capacitación Institucional	Diplomado de Cultura Financiera	1	Coordinadores y Delegaciones
Video de Conferencia	Capacitación Institucional	Qué Hacer Durante un Sismo	8	Todo el personal y prestadores
Curso en Línea	Comunicación Escrita	Capítulo 5. Revisión de Documentos	11	Todo el personal y prestadores
Mensaje Electrónico	Empecemos por Casa	Ojo con: Ser Servidor Público y no un Burócrata	17	Todo el personal y prestadores
Video Cápsula	Capacitación Técnica	SOFOMES	22	Personal de áreas de Atención a Usuarios y Delegaciones
Mensaje Electrónico	Desarrollo Personal	El Diálogo Efectivo	24	Personal de áreas de Atención a Usuarios y Delegaciones
Video Cápsula	Capacitación Técnica	Mitos y Realidades del Sistema de Ahorro para el Retiro	29	Todo el personal y prestadores

JCP



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

NOVIEMBRE				
Producto/Actividad	Clasificación/Tema	Título	Fecha aproximada de difusión	Dirigido a
Video de la Conferencia	Capacitación Institucional	Nuevo Código de Conducta de Condusef	1	Todo el personal y prestadores
Boletín Electrónico	Cultura de Capacitación	Dando y Dando... Edición 5	5	Todo el personal y prestadores
Mensaje Electrónico	Cultura de Capacitación	Difusión Ganadores del Paquete de Estímulos 2012	11	Todo el personal y prestadores
Mini Cápsula	Desarrollo Personal	Lenguaje Corporal	26	Personal de áreas de Atención a Usuarios y Delegaciones

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

En cumplimiento a los objetivos de la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, referente a la evaluación en los sectores de Banca, Seguros, Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Bursátil, durante el periodo comprendido julio – agosto de 2012, se concretaron las actividades siguientes.

I. Evaluación de productos financieros:

Crédito simple. El ejercicio comprendió la evaluación en dos etapas. En la primera etapa se revisaron 276 documentos correspondientes a 65 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades no Reguladas (Sofomes E.N.R.), 3 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas (Sofomes E.R.) y 1 Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL). Las calificaciones promedio preliminares fueron de 2.4, 3.5 y

JCP



2.8 respectivamente. En la **segunda etapa** se revisaron 276 documentos de los mismos sectores, la calificación definitiva fue de 4.3, 7.6 y 2.8 respectivamente.

En este período también fueron evaluadas las Entidades de Ahorro y Crédito Popular en dos etapas. En la **primera etapa** se revisaron 168 documentos correspondientes a 52 Entidades de Ahorro y Crédito Popular, niveles I y II. La calificación preliminar en este producto fue de 2.6. En la **segunda etapa**, fueron descartadas 4 Entidades que no ofrecen el producto evaluado, y se agregó una nueva, dando como resultado un universo evaluado de 49 instituciones, de las cuales, sólo 41 enviaron documentos. Por lo anterior, se analizaron 164 documentos correspondientes a las 41 Entidades evaluadas en esta fase. Así, la calificación final para este producto fue de 4.2 para Sociedades Cooperativas y 3.6 para Sociedades Financieras Populares.

Factoraje Financiero. El ejercicio comprende la evaluación en dos etapas, habiéndose concluido la primera etapa, donde se revisaron 132 documentos correspondientes a 2 Bancos, 1 Sofom, E.R. y 41 Sofomes E.N.R. La calificación **preliminar** en este producto fue de 3.4, 3.0 y 2.7 respectivamente.

Para el periodo septiembre - noviembre se evaluarán los siguientes productos:

- Banca Móvil
- Seguro de Automóvil
- Fondos de Inversión
- Cuenta Básica de Depósito
- Cuenta de Inversión Pagarés

II. Actualizaciones del Calificador



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

En el periodo de Julio – Agosto de 2012, se realizó la actualización de los siguientes productos publicados en “El Calificador”:

- a) Banca Electrónica 1 Banco
- b) Crédito de Nómina 1 Sofom E.N.R.
- c) Crédito Empresarial 1 Banco
- d) Crédito Automotriz 3 Bancos y 4 Sofomes E.N.R.

Para el periodo septiembre - noviembre, se realizarán las actualizaciones que soliciten las Instituciones Financieras.

III. *Ejercicio de Evaluación y Supervisión*

Derivado del Ejercicio de Evaluación y Supervisión que se llevó a cabo en los meses de julio y agosto de 2012, se encontró que la documentación de los expedientes entregados en algunos casos no coincide con la evaluada, ya que se encontraron distintas irregularidades respecto a los contratos, carátulas y estados de cuenta.

Por lo anterior, se continuó con el envío de los expedientes a la Dirección General de Servicios Legales por infracciones a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, además de afectar la calificación de las Instituciones que tuvieron irregularidades en el “Calificador de Información de Productos Financieros”.

El ejercicio de Evaluación y Supervisión se realiza una vez al año, por lo que para el periodo septiembre - noviembre, no se realizará ninguna actividad al respecto.



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, no sesionó durante el periodo julio – agosto, sin embargo por el periodo septiembre – noviembre llevará a cabo las siguientes sesiones:

Septuagésima Novena Sesión Ordinaria.

Primera Sesión Extraordinaria.

Octogésima Sesión Ordinaria.

Octogésima Primera Sesión Ordinaria.

COMITES AUTORIZADOS EN EL PERIODO QUE SE REPORTA

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta tercera etapa.



CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Derivado de la revisión efectuada por el Órgano Interno de Control a la evidencia documental, se adicionaron cuatro acciones al Programa de Trabajo quedando integrado por un total de 14 acciones de mejora.

Durante el periodo julio-agosto de 2012, el avance en la implementación de las acciones comprometidas fue el siguiente:

JCP



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

ACCIONES COMPROMETIDAS		INDIQUE:			
		CUMPLIDA	EN PROCESO	% DE CUMPLIMIENTO	POR INICIAR
PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS					
1	Entregar y difundir el Catálogo de Puestos aplicable a cada una de las Vicepresidencias.	X		100%	
PROCESO DE CONTRATACIÓN					
2	Difundir en la Condured el Proceso de Contratación de Personal.	X		100%	
PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
3	Difundir el Programa de Evaluación del Desempeño y sus resultados en la Condured.				X
PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO					
4	Reforzar las acciones para incentivar la participación de los servidores públicos en los cursos de capacitación.		X	40%	
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).	X		100%	
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.		X	40%	
9	Mantener actualizadas las "Cartas Responsivas" del Sistema de Información Operativa (SIO), por usuario del sistema.	X		100%	
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.	X		100%	
11	Someter a autorización de la Junta de Gobierno, la actualización de la misión y visión institucional, para su difusión.	X		100%	
12	Elaborar un inventario de manuales, lineamientos, guías y cualquier otra disposición normativa con que cuenta la Comisión.	X		100%	
13	Elaborar una estrategia a efecto de que los manuales, lineamientos, guías y cualquier otra disposición normativa sean actualizados permanentemente, y		X	20%	
	Elaborar el programa de trabajo de los documentos a actualizar estableciendo fechas compromiso.	X		100%	
14	Revisar el procedimiento que actualmente se realiza para la aprobación de los manuales ante el Comité de Mejora Regulatoria, a fin de establecer plazos en cada una de las etapas que lo conforman a fin de que éstos sean autorizados de manera oportuna para su difusión.		X	20%	

Al 30 de noviembre, se estima que 13 de las 14 acciones comprometidas hayan sido implementadas al 100%, como se desglosa a continuación:

JCP



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

ACCIONES COMPROMETIDAS		INDIQUE:			
		CUMPLIDA	EN PROCESO	% DE CUMPLIMIENTO	POR INICIAR
PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS					
1	Entregar y difundir el Catálogo de Puestos aplicable a cada una de las Vicepresidencias.	X		100%	
PROCESO DE CONTRATACIÓN					
2	Difundir en la Condured el Proceso de Contratación de Personal.	X		100%	
PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
3	Difundir el Programa de Evaluación del Desempeño y sus resultados en la Condured.		X	80%	
PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO					
4	Reforzar las acciones para incentivar la participación de los servidores públicos en los cursos de capacitación.	X		100%	
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).	X		100%	
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.	X		100%	
9	Mantener actualizadas las "Cartas Responsivas" del Sistema de Información Operativa (SIO), por usuario del sistema.	X		100%	
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.	X		100%	
11	Someter a autorización de la Junta de Gobierno, la actualización de la misión y visión institucional, para su difusión.	X		100%	
12	Elaborar un inventario de manuales, lineamientos, guías y cualquier otra disposición normativa con que cuenta la Comisión.	X		100%	
13	Elaborar una estrategia a efecto de que los manuales, lineamientos, guías y cualquier otra disposición normativa sean actualizados permanentemente, y	X		100%	
	Elaborar el programa de trabajo de los documentos a actualizar estableciendo fechas compromiso.	X		100%	
14	Revisar el procedimiento que actualmente se realiza para la aprobación de los manuales ante el Comité de Mejora Regulatoria, a fin de establecer plazos en cada una de las etapas que lo conforman a fin de que éstos sean autorizados de manera oportuna para su difusión.	X		100%	

JCP



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Durante el periodo julio-agosto, el avance en la implementación de las 23 acciones de mejora comprometidas en el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos Institucional 2012, fue el siguiente:

JCP



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

ORDEN	ACCIONES COMUNITARIAS	PORCENTAJE		
		COMPLETADA	PENDIENTE	AVANCE
1	1 Actualizar el Manual del Proceso de Atención a Usuarios y difundirlo.		X	98%
	2 Mantener actualizado el Manual de Operación del Sistema de Información Operativa (SIO) y difundirlo.	X		100%
	3 Capacitar al personal de Delegaciones en el registro y seguimiento de los asuntos en el SIO.	X		100%
	4 Realizar trimestralmente un reporte de la captura efectuada en el SIO por el personal de Delegaciones, a fin de verificar que los registros se hayan efectuado correctamente.	X		100%
	5 Implementar candados o "warnings" en el SIO para alertar al usuario de posibles errores en la captura.	X		100%
2	6 Actualizar el "Manual del Procedimientos para la Promoción de la Cultura Financiera a través de la página de internet" y difundirlo.		X	98%
	7 Solicitar a las áreas responsables vía electrónica (Sistema Automatizado de Control de Gestión) la actualización de la información que les corresponde, estableciendo fechas límites para su entrega.	X		100%
3	8 Coadyuvar en la celebración de Convenios de Colaboración con la CNBV.	X		100%
	9 Coadyuvar en proporcionar a la CNBV en tiempo, el Programa Anual de Supervisión para que programen las visitas de inspección.	X		100%
	10 Coadyuvar a solicitar a la CNBV los reportes de las visitas efectuadas.			0%
	11 Turnar a la Dirección de Arbitraje y Sanciones los incumplimientos detectados en las visitas de inspección.			0%
4	12 Actualizar el Manual de Procedimientos para la Prestación del Servicio de Defensa Legal.	X		90%
	13 Identificación de asuntos atendidos de manera tardía.	X		80%
	14 Seguimiento al Control de Gestión.	X		80%
5	15 Gestionar recursos ante la SHCP para cubrir los pasivos laborales.		X	45%
	16 Conciliar los juicios laborales.		X	3%
	17 Coadyuvar con las distintas unidades administrativas del organismo a efecto de operar debidamente la baja del personal.	X		60%
6	18 Digitalización y depuración de desechos acumulados, por parte de las Delegaciones, de acuerdo con lo establecido en los Criterios Específicos para Organización de Archivos.		X	57%
	19 Supervisar continuamente a las delegaciones en el proceso de digitalización de expedientes.		X	63%
	20 Consultar, a través del Sistema EDI, los expedientes digitalizados para verificar su estado procesal, dictaminar su baja y gestionar la baja oficial, en apoyo a las Delegaciones.		X	63%
	21 Supervisión y, en su caso, buscar salidas alternativas como pudiera ser la contratación de un proveedor.		X	51%
7	22 Efectuar negociaciones hasta obtener la autorización necesaria para recuperar los recursos del cobro coactivo de las multas impuestas, que son cubiertas ante el SAT.		X	25%
8	23 Recabar los elementos administrativos suficientes, de acuerdo con lo establecido en la Guía para la integración adecuada de expedientes para la baja de personal.	X		100%

JCP



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

Al 30 de noviembre de 2012, se estima que las acciones comprometidas presenten el siguiente avance:

RIESGO	ACCIONES COMPROMETIDAS	INDIQUE:		
		CUMPLIDA	EN PROCESO	% AVANCE
I.	1 Actualizar el Manual del Proceso de Atención a Usuarios y difundirlo.		X	98%
	2 Mantener actualizado el Manual de Operación del Sistema de Información Operativa (SIO) y difundirlo.	X		100%
	3 Capacitar al personal de Delegaciones en el registro y seguimiento de los asuntos en el SIO.	X		100%
	4 Realizar trimestralmente un reporte de la captura efectuada en el SIO por el personal de Delegaciones, a fin de verificar que los registros se hayan efectuado correctamente.	X		100%
	5 Implementar candados o "warnings" en el SIO para alertar al usuario de posibles errores en la captura.	X		100%
II.	6 Actualizar el "Manual del Procedimientos para la Promoción de la Cultura Financiera a través de la página de internet" y difundirlo.		X	98%
	7 Solicitar a las áreas responsables vía electrónica (Sistema Automatizado de Control de Gestión) la actualización de la información que les corresponde, estableciendo fechas límites para su entrega.	X		100%
III.	8 Coadyuvar en la celebración de Convenios de Colaboración con la CNBV.	X		100%
	9 Coadyuvar en proporcionar a la CNBV en tiempo, el Programa Anual de Supervisión para que programen las visitas de inspección.	X		100%
	10 Coadyuvar a solicitar a la CNBV los reportes de las visitas efectuadas.			0%
	11 Turnar a la Dirección de Arbitraje y Sanciones los incumplimientos detectados en las visitas de inspección.			0%
IV.	12 Actualizar el Manual de Procedimientos para la Prestación del Servicio de Defensa Legal.	X		100%
	13 Identificación de asuntos atendidos de manera tardía.	X		80%
	14 Seguimiento al Control de Gestión	X		80%
V.	15 Gestionar recursos ante la SHCP para cubrir los pasivos laborales.			45%
	16 Conciliar los juicios laborales.		X	20%
	17 Coadyuvar con las distintas unidades administrativas del organismo a efecto de operar debidamente la baja del personal.	X		80%
VI.	18 Digitalización y depuración de desechos acumulados, por parte de las Delegaciones, de acuerdo con lo establecido en los Criterios Específicos para Organización de Archivos.		X	90%
	19 Supervisar continuamente a las delegaciones en el proceso de digitalización de expedientes.		X	90%
	20 Consultar, a través del Sistema EDI, los expedientes digitalizados para verificar su estado procesal, dictaminar su baja y gestionar la baja oficial, en apoyo a las Delegaciones.		X	90%
	21 Supervisión y, en su caso, buscar salidas alternativas como pudiera ser la contratación de un proveedor.		X	90%
VII.	22 Efectuar negociaciones hasta obtener la autorización necesaria		X	30%
VIII.	23 Recabar los elementos administrativos suficientes, de acuerdo con lo establecido en la Guía para la Integración adecuada de expedientes para la baja de personal.	X		100%

JCP



Acciones y compromisos en proceso de atención

La información reportada en la primera y segunda etapa se mantiene vigente para esta tercera etapa, adicionando además, los siguientes compromisos al 30 de noviembre:

1)Regularización de 76 plazas eventuales: cuyo propósito consiste en continuar con las gestiones ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para que el presupuesto asignado para dicho concepto, sea reconocido en el presupuesto regularizable a esta Comisión Nacional, obteniendo plazas de carácter permanente.

2)Contratación de Servicios y/o Arrendamientos que permitan funcionar la Comisión(Arrendamiento del Inmueble de la Delegación Tabasco): su principal objetivo es realizar 34 contrataciones de servicios y/o arrendamientos, entre los que destaca el arrendamiento del Inmueble de la Delegación Estatal Tabasco. La lista de contrataciones puede ser consultada en la Dirección de Adquisiciones, ubicada en el piso 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

3) Recuperación ante el SAT de la Captación de Multas, para su incorporación en el patrimonio de la Condusef:

El propósito de este compromiso es realizar las gestiones de recuperación de recursos provenientes de la imposición de multas ante el SAT

Además, las acciones y compromisos relevantes, que deberán atenderse dentro de los primeros 90 días de la siguiente administración, son:

RdR

[Handwritten signature]



1)Regularización de 76 plazas eventuales:

Continuar con las gestiones ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para que el presupuesto asignado para dicho concepto, sea reconocido en el presupuesto regularizable a esta Comisión Nacional, obteniendo plazas de carácter permanente.

2) Actualización y/o elaboración de Manuales de Procedimientos Administrativos, y/o Lineamientos y/o Circulares, y/o Políticas, como se describe a continuación:

Para Elaboración:

- 1.-Manual de Procedimientos para el Desarrollo y Evaluación de Procesos y Sistemas de Atención a Usuarios.
- 2.-Manual del Procedimiento para el Registro de Contratos de Adhesión.
- 3.-Manual del Procedimiento para la Evaluación de Productos Financieros (proviene de la fusión del Manual de Evaluación de Productos de Crédito y Captación y el Manual de Evaluación de Productos de Seguros, Fianzas, Ahorro y Bursátil)
- 4.-Circular que establece los Criterios para el Uso de las Salas de Eventos.
- 5.- Circular que establece los Criterios para la Administración y Control del Parque Vehicular.
- 6.- Circular que establece los Criterios para la Seguridad y Vigilancia en las Oficinas Centrales.
- 7.- Circular que establece los Criterios para la Asignación y Uso de Servicio de Telefonía Celular y Radiocomunicación.
- 8.- Circular que establece los Criterios para el Uso de Estacionamiento Interno y Externo.
- 9.-Guía Técnica para la Supervisión de Delegaciones.

JCP



Para Actualización:

10.-Manual de Procedimientos de Contabilidad.

11.-Lineamientos para la Integración y Funcionamientos del Comité de Mejora Regulatoria Interna.

12.-Políticas para la Autorización, Otorgamiento y Comprobación de Viáticos y Pasajes (sustituye al Manual de Procedimientos para Viáticos y pasajes).

3)Contratación de Servicios y/o Arrendamientos que permitan funcionar la Comisión(Arrendamiento del Inmueble de la Delegación Tabasco): su principal objetivo es Realizar las gestiones que permitan realizar 34 contrataciones de servicios y/o arrendamientos, entre los que destaca, el arrendamiento del Inmueble de la Delegación Estatal Tabasco. La lista de contrataciones puede ser consultada en la Dirección de Adquisiciones, ubicada en el piso 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

4) Contratación de Servicios y/o Arrendamientos que permitan funcionar la Comisión (Arrendamiento del Inmueble para Oficinas Centrales):el principal objetivo consiste en realizar 107 contrataciones de servicios y/o arrendamientos, entre los que destaca, el arrendamiento del Inmueble para el Uso Administrativo de Oficinas Centrales. La lista de contrataciones puede ser consultada en la Dirección de Adquisiciones, ubicada en el piso 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

5) Declaraciones Informativas Anuales:

Derivado del cumplimiento de obligaciones fiscales se debe presentar las declaraciones en el SAT antes del 15 de febrero

RHR

58



6) Pasivo Laboral Contingente:

Realizar acciones para disminuir en un 30% el pasivo laboral contingente, así como vigilar que la baja de personal se efectúe conforme lo establece la Guía para la Implementación del Procedimiento de Sanción al Personal de Condusef.

7) Acuerdo mediante el cual se establecen los plazos de prevención para los trámites y procedimientos de la Condusef:

La principal acción será elaborar un acuerdo para su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con la finalidad de establecer los plazos de prevención, para que los particulares subsanen la omisión de información o documentación en los trámites, servicios o procedimientos ante Condusef, al no estar previstos en leyes aplicables.

8) Recuperación ante el SAT de la Captación de Multas, para su incorporación en el patrimonio de la Condusef:

El propósito de este compromiso es realizar las gestiones de recuperación de recursos provenientes de la imposición de multas ante el SAT.



**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