



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

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA 1



Clave
presupuestaria: 6G3A

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

Sector: HACIENDA



TABLA DE CONTENIDO

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



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



Presentación

Marco legal:

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



Descripción de los servicios y funciones:

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

Promoción de la cultura financiera.

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

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



Dentro de las acciones correctivas se encuentran:

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

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

Procedimiento Conciliatorio

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



Procedimiento de Juicio arbitral

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

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

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



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

Procedimiento de Dictamen

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

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

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

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



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

Procedimiento de Defensa Legal Gratuita

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

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



Registro Público de Usuarios

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

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

Registro de Contratos de Adhesión

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

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



Registro de Tarifas de Seguros Básicos

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

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

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

Registro de Prestadores de Servicios Financieros

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



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

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



Registro de Comisiones

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

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

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

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:



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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

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

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

MISIÓN

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

VISIÓN

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

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

OBJETIVOS Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

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

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



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

ASESORÍA TÉCNICA

Objetivo Institucional 1

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

Estrategias

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



Líneas de acción

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

ATENCIÓN CIUDADANA

Objetivo Institucional 2

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

Estrategias

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



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

Líneas de Acción

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

CONCILIACIÓN

Objetivo Institucional 3

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



Estrategias

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

Líneas de Acción

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



ARBITRAJE

Objetivo Institucional 4

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

Estrategias

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



Líneas de Acción

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

DICTAMINACIÓN TÉCNICA

Objetivo Institucional 5

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



Estrategia

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

Líneas de Acción

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

DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA

Objetivo Institucional 6

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



Estrategias

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

Líneas de acción

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



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

EDUCACIÓN FINANCIERA

DIFUSIÓN DE LA CULTURA FINANCIERA

Objetivo Institucional 7

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

Estrategias

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



Líneas de acción

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

APOYO A LA DESCONCENTRACIÓN INSTITUCIONAL

OPERACIÓN DELEGACIONAL

Objetivo Institucional 8

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



Estrategias

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

Líneas de acción

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



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

Objetivo Institucional 9

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

Estrategias

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



Líneas de acción

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

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Objetivo Institucional 10

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

Estrategias

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

Líneas de acción

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



VINCULACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007-2012

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

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

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



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

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

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

VINCULACIÓN CON PROGRAMAS SECTORIALES, REGIONALES Y ESPECIALES

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



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

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

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

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

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



Marco jurídico de actuación

Ordenamientos de tipo Legislativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Leyes

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



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

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



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

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

Códigos

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

Reglamentos

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

Reglas

- Reglas de carácter general para normar en lo conducente lo dispuesto por los artículos 10 fracción VII, 31, 71 y 104 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Reglas de carácter general para normar en lo conducente lo dispuesto por los artículos 19, 65 bis y 101 bis de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.



Estatuto

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

Acuerdos

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



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

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



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

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



Decretos

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



Normas

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



Lineamientos

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



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

Programas

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

Disposiciones de carácter general

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

Circulares

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



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

Manuales

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



Ordenamientos Normativos Internos

Acuerdos

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



Bases

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

Normas

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

Lineamientos

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



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

Reglas

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

Manuales

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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



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

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



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

·Manual del Procedimiento para la elaboración de Manuales.



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

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

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

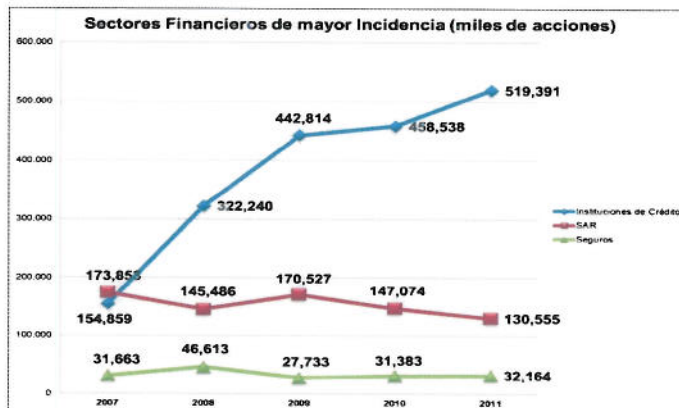
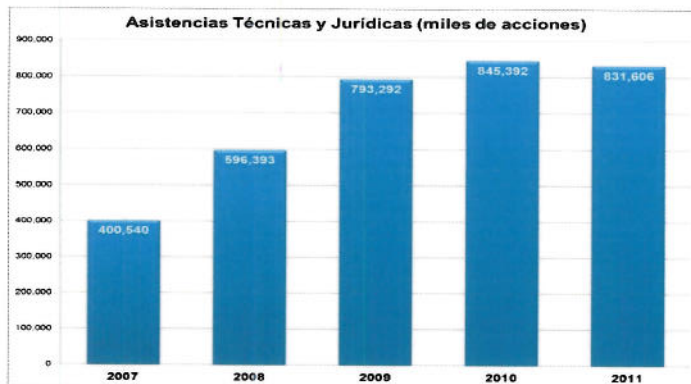
El servicio de Asistencias Técnicas y Jurídicas, consiste en orientar a los Usuarios sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como proveerlos de elementos para hacer valer sus derechos y cumplir sus obligaciones; siempre apegados conforme a lo dispuesto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

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



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

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



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



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

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

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

Seguros, tercero en importancia a nivel nacional, quien reportó como los ramos más representativos: Automóviles, Vida y Gastos Médicos Mayores. La mayor parte de las consultas encuentra su temática en el desconocimiento por parte del Usuario de la forma en cómo la aseguradora calcula el valor de la indemnización, el retraso en el pago de ésta y la interpretación de las exclusiones.

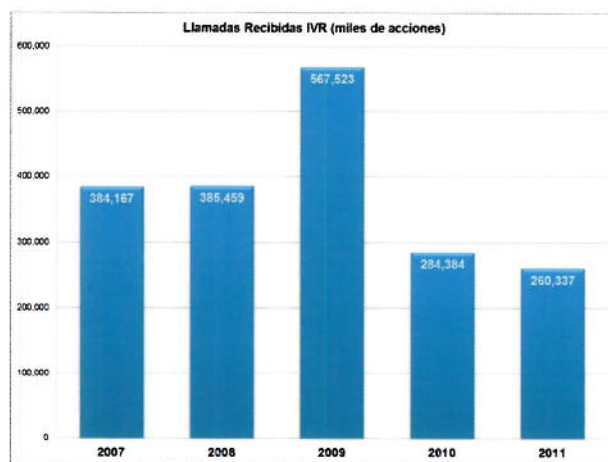
El análisis de los resultados obtenidos en el período 2007-2011, permiten señalar la atención de 3, 467,223 asistencias técnico - jurídicas: 1, 897,842 consultas en materia de Instituciones de Crédito; 797,495 en materia de SAR y 169,559 en lo referente a Seguros.



IVR (Interactive Voice Response)

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

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





Gestión

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

Gestión Electrónica

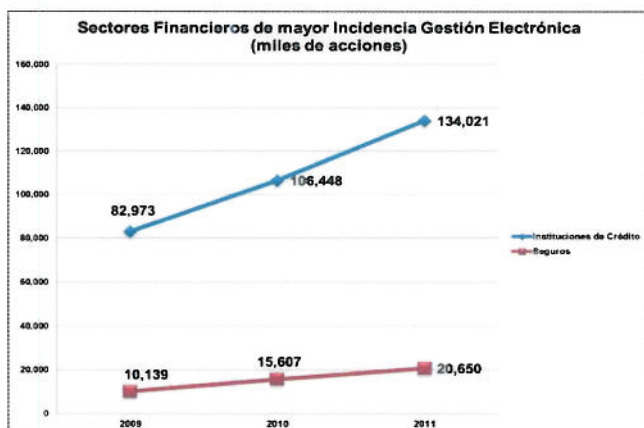
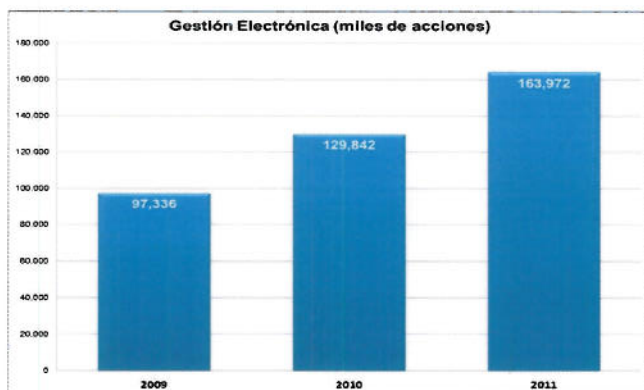
Este procedimiento fue puesto a disposición de los Usuarios en el ejercicio 2009, como una alternativa novedosa que se desarrolla a través del sistema SIGE; herramienta diseñada por CONDUSEF, para facilitar la atención de reclamaciones; canalizándolas vía electrónica a las Instituciones Financieras que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

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

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



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



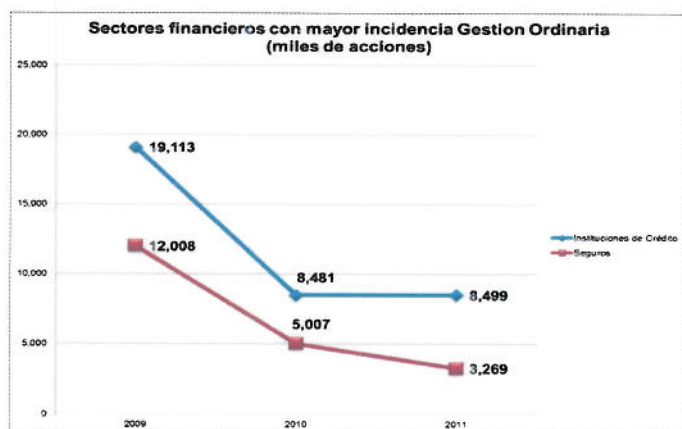
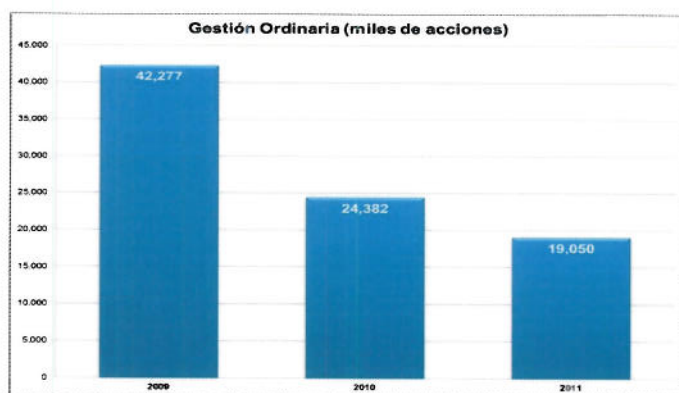
Gestión Ordinaria

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



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

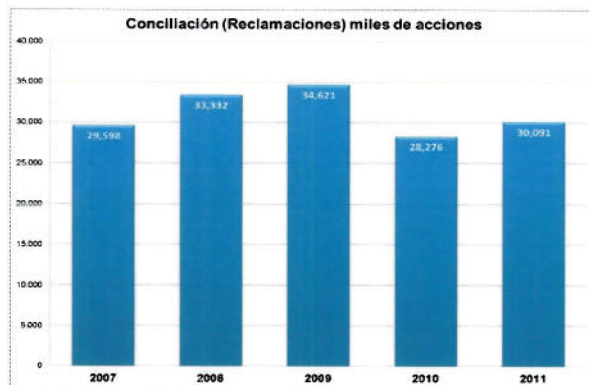
En dicha situación, CONDUSEF procede a la atención vía escrita a la Institución Financiera, para que proporcione la información necesaria y ayude a la resolución del asunto. La tendencia de esta modalidad, ha presentado un decremento derivado de la amplia aceptación de la Gestión Electrónica.





Conciliación

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





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

Arbitraje

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

Arbitraje (Miles de Acciones)

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

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



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

Solicitudes de Dictámenes Técnicos

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

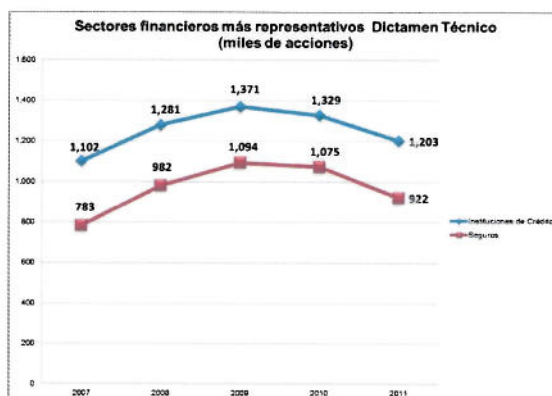
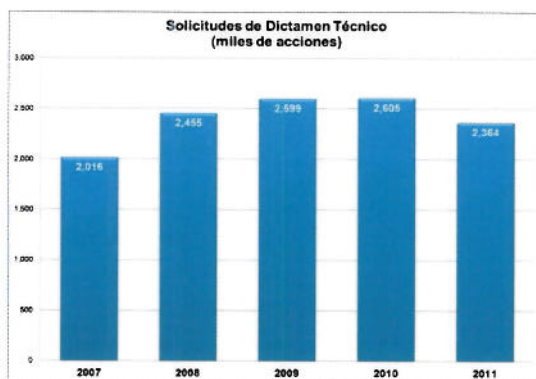
Este procedimiento presenta un crecimiento constante del periodo comprendido de 2007 a 2011, como consecuencia de la mayor difusión del servicio por parte de CONDUSEF, tal y como se muestra a continuación:

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

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



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

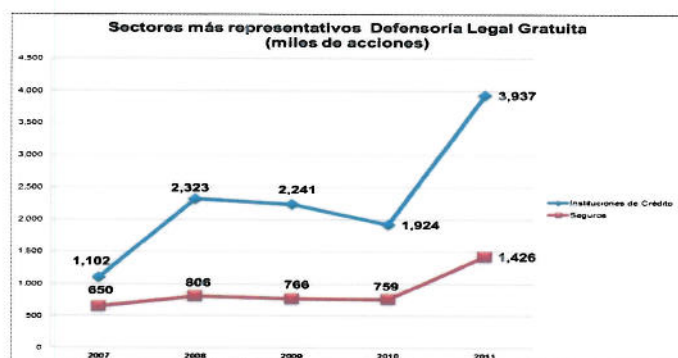


Solicitudes de Defensoría Legal Gratuita

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



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

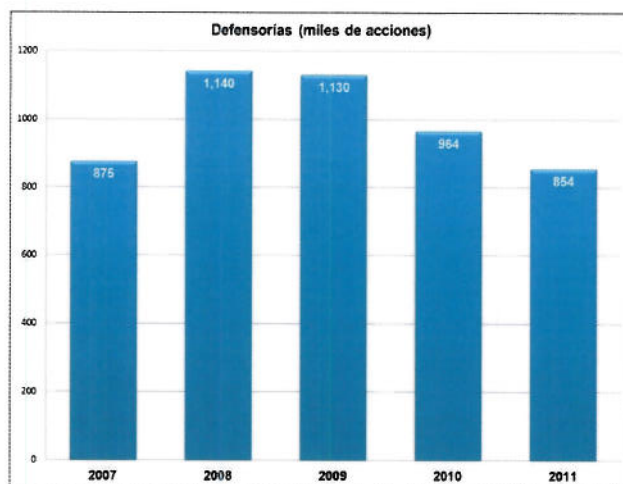


Los sectores más representativos fueron: Instituciones de Crédito con 1,102 (2007), 2,323 (2008), 2,241 (2009) 1,924 (2010) 3,967 (2011); Seguros con 650 (2007) y 806 (2008), 766 (2009); 759 (2010) y 1,426 (2011).



Defensoría Legal Gratuita.

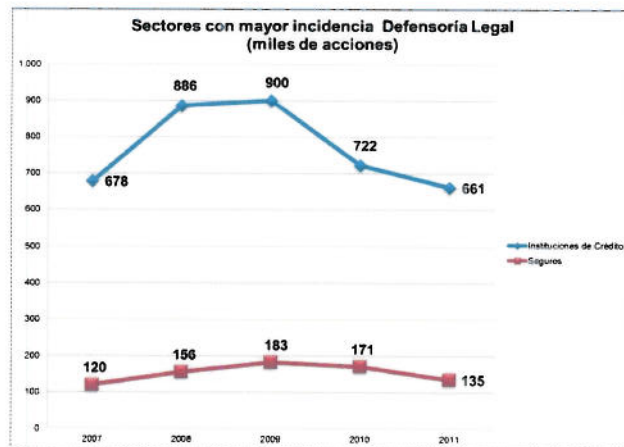
Es grato mencionar, que los esfuerzos encaminados a prestar un servicio de calidad y oportunidad, se han visto materializados al proporcionar una defensa legal gratuita y especializada ante las instancias judiciales, ya que se han establecido las estrategias legales acertadas, permitiendo que para el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



JZP



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



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

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

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

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

EDUCACION FINANCIERA:

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

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



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

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

Las iniciativas son ocho en total:

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

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

Fuente: Informe de Autoevaluación



JR



2. Material Educativo e Informativo

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

3. Micrositio de Cuadros Comparativos

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

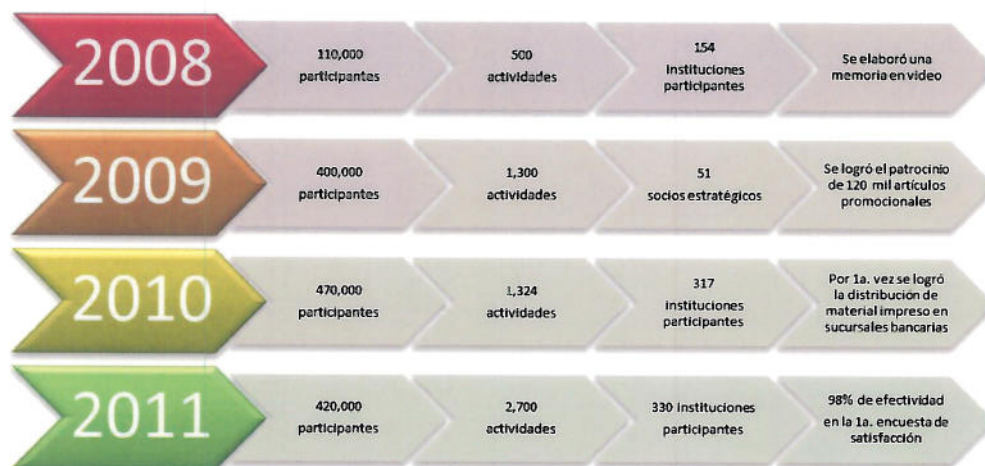
Los cuadros comparativos reportan al cierre de 2011 un total de **99,763 consultas** con un promedio mensual de **8,500 visitas**.

4. Semana Nacional de la Educación Financiera (SNEF)

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



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



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

5. Educación Financiera en tu empresa

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



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

Fuente: Informe de Autoevaluación

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

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

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

Fuente: Informe de Autoevaluación y Memoria de Gestión 2011



7. Boletines electrónicos: Consejos para tu bolsillo

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

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

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

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

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



Otras acciones

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

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

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "J28", is located below the text.



Creación del Comité de Educación Financiera (CEF)

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

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

Comunicación Social

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

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

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

Fuente: Informe de Autoevaluación y Memoria de Gestión 2011



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

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

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



ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

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

Dichas modificaciones otorgaron a CONDUSEF las siguientes atribuciones:

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



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

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

A continuación se presentan sus resultados más relevantes:



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Actividad	Resultado 2010	Resultado 2011
Evaluación de Productos	Evaluación de 3 productos en Bancos, Sofoles, Sofomes E.R. y Sofomes E.N.R. • Crédito Hipotecario. • Cuentas de Depósito asociadas a Tarjetas de Débito. • Crédito Personal.	Evaluación de contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta de los productos: • Banca Electrónica • Crédito Simple con Pagos Descuento vía Nómina • Crédito Empresarial (PYMES) • Arrendamiento Financiero • Cuenta de Cheques • Tarjeta de Crédito • Crédito automotriz • Seguro de automóvil Servicio Público • Crédito Personal • Seguro de Gastos Médicos Mayores • Fondos de Inversión administrados por Operadoras
Supervisión a Instituciones Financieras	89 Instituciones Financieras, que representan el 5% del total de entidades registradas en CONDUSEF al 31 de diciembre de 2010. La supervisión se realizó del 1 de marzo al 15 de noviembre de 2010. La calificación global de la supervisión 2010 a las 89 entidades financieras fue de 8.2 sobre un máximo de 10.	Se efectuó la supervisión a 148 Instituciones Financieras, que representan el 5% del total de entidades registradas en CONDUSEF. La supervisión se realizó del 1 de enero al 30 de noviembre de 2011. Con base en 107 instituciones financieras a las que se les cuantificó su desempeño, la calificación promedio fue de 9.4 puntos sobre un máximo de 10, cifra superior al 8.2 alcanzado en 2010 que abarcó 89 instituciones.
Otras actividades relevantes	• Se ordenaron cambios a documentos publicitarios de 6 bancos. • Se elaboraron 4 recomendaciones a instituciones financieras. • Evaluación del Seguro de Casa Habitación. • Evaluación de contratos de Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión. • Evaluación del Seguro de Vida Temporal 20 con y sin fondo en administración. • Se empezó la revisión del contrato de intermediación bursátil de Casa de Bolsa.	• Se dictaminaron 43 instituciones en crédito personal, 18 instituciones en banca electrónica, 45 instituciones en crédito empresarial, 18 instituciones de tarjeta de crédito, 33 instituciones de arrendamiento financiero, 19 instituciones en cuenta de cheques. • Se enviaron las recomendaciones correspondientes a publicidad de 2 bancos. • Se envió recomendación respecto del uso del CAT y la Tasa de Interés en el material publicitario del producto Tarjeta de Crédito solicitada por la Asociación de Bancos de México.



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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



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





Aspectos financieros y presupuestarios

INGRESOS

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

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

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

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



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

b)Eficiencia en la captación de ingresos 2007 – 2011

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

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

EGRESOS

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

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

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



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

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

b)Egresos 2007 – 2011

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



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

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

528



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Sobre el comportamiento específico por capítulo de gasto se destaca:

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

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

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

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



AVANCES EN LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS

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

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

a) Situación en la que se recibió la administración

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

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

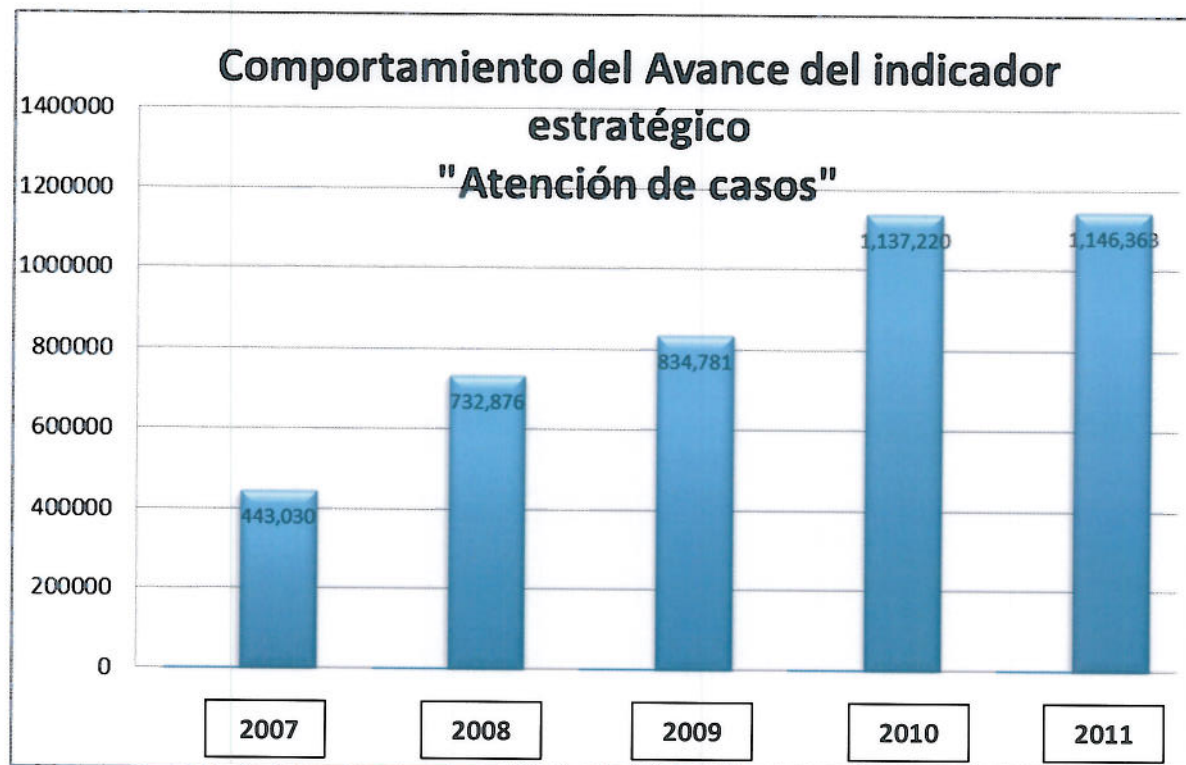


b) Ejercicios 2007 - 2011

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

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

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





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

EDUCACIÓN FINANCIERA.

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



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

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

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

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



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

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

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



Recursos humanos

ESTRUCTURA BÁSICA Y NO BÁSICA

2006

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

2007

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

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

dep



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

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

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

gcp



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

2008

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



2009

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

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

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

del



2010

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

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

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

JCP



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

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

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

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

ger



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

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

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

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

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

Jep



2011

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

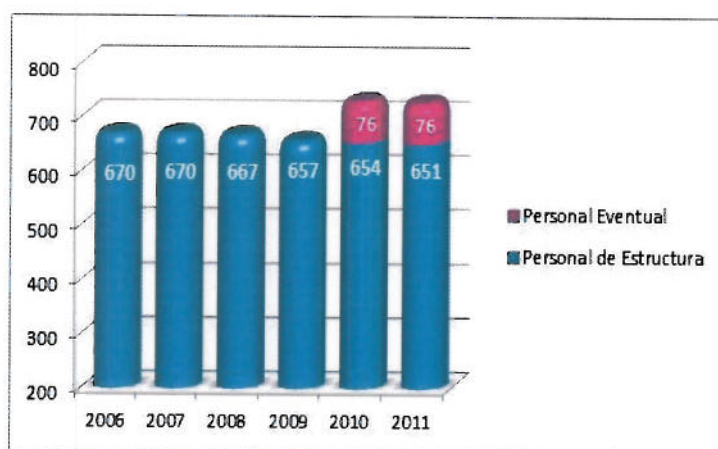
Con oficio SSFP/408/DHO/0633 de fecha 19 de abril de 2011, la SFP tomó nota de la plantilla emitida por la SHCP en la que tiene registradas 651 plazas, 204 de mando y 447 operativas, con vigencia del 1° de enero de 2011. Cabe señalar que, con oficio SSFP/408/DHO/0388/2011 se registró la continuidad de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



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

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

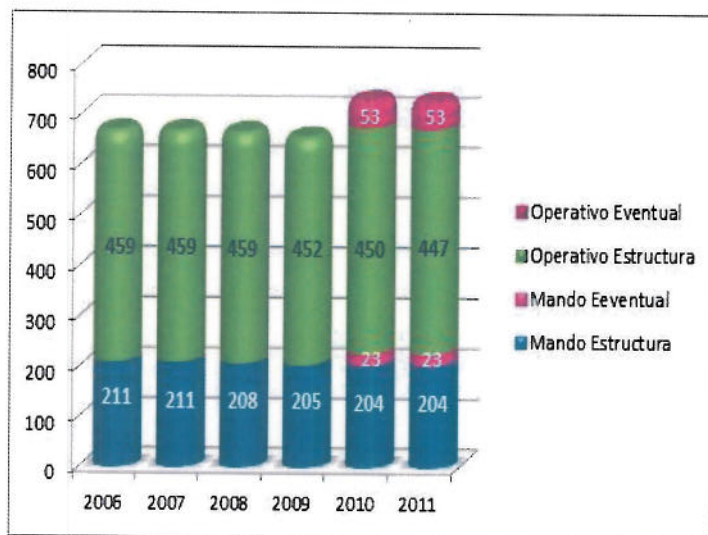
**PERSONAL CONDUSEF
2006- DICIEMBRE 2011**



JCP



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



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

JCP



RECURSOS HUMANOS PERSONAL DE BASE, CONFIANZA, HONORARIOS Y EVENTUAL

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

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

NOTA:

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

En ningún ejercicio se tiene personal de honorarios.

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

Handwritten signature and mark



CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Artículo 3, fracción VII:

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



Recursos materiales

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

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

RJR



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

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

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

DPK



BIENES INMUEBLES

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

A continuación se enuncian los domicilios de los inmuebles arrendados:

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



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

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

APF



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

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

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

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

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

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

SITUACION DE LOS ARCHIVOS

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

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



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

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

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

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

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

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

AR



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

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

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

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

No. de servidores SUN 11

No. de unidades de almacenamiento 2

Licencias de Software:

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



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

INTRANET

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

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

INTERNET

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



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

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

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

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

SEGURIDAD

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

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



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

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

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

RESGUARDO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

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

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

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



CENTRO DE DATOS

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

Aspectos que se mejoraron:

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

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

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

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

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

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

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

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

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



RED AMPLIA (WAN)

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

El servicio incluye:

1 Enlace de 8192 Kbps para Internet

1 Enlace de 16384 Kbps en el nodo central para delegaciones

35 Enlaces de 2048 Kbps

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



RED LOCAL (LAN)

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

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

1056 Nodos de datos para oficinas centrales

853 Nodos de datos para delegaciones estatales y metropolitanas

100 Puertos de Fax

4 Acess Point para conexiones inalámbricas

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

TELEFONÍA CONVENCIONAL

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

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



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

- Servicio de teleconferencia.

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

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

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

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

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



Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012

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

SINTESIS DE LAS ACCIONES Y RESULTADOS RELEVANTES

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

2008-2009:

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

Componente estándar:

1) Trámites y Servicios Públicos de Calidad

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

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

14



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

2) De Atención y Participación Ciudadana

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

3) Procesos Eficientes

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

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

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



4) Desregulación

Entre las actividades más relevantes destacan:

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

5) Mejora Regulatoria Interna

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

Componente Específico:

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

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

En 2010, se desarrollaron los siguientes proyectos:

1) GESTION ELECTRONICA:

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

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

xy



- Se redujeron las audiencias de conciliación, al resolverse la mayor parte de los asuntos en esta etapa amigable del proceso de atención a usuarios.
- Se redujeron los tiempos de resolución de las instituciones financieras
- Se incrementó el número de ciudadanos atendidos.

2) CONCILIACION REMOTA

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

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

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



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

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

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

Se han elaborado los siguientes trípticos:

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



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

4) SIAB VIDA

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

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

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

2011:

5) CONCILIACIÓN TELEFONICA:

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

44



Entre las actividades más relevantes destacan:

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

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

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

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



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

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

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

6) NOTIFICACIONES ELECTRONICAS:

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



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

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

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

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



Entre las actividades más relevantes destacan:

- Se realizó el desarrollo de implantación del portal de acceso al que los usuarios entraran mediante las claves que se les asignará una vez registrados al sistema, logrando consultar las notificaciones en el momento en que se está realizando.
- Se implementaron cursos y asesorías a las Instituciones financieras, sobre el proceso, el sistema y las herramientas de apoyo para este esquema.
- Se finalizaron el desarrollo y las pruebas del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE) para cumplir con la primera etapa del proyecto, en la que entrarían los procesos de atención a usuarios con mayor volumen de acciones.
- Se concretó el desarrollo del Portal del SINE para las Instituciones Financieras, a través del cual es posible la consulta y envío de la documentación que requiera notificarse ante Condusef.
- Se proporcionó capacitación y se orientó a las instituciones financieras interesadas en este proyecto, con quienes se celebraron los convenios correspondientes ante el área de Jurídico de Condusef.
- Se adecuó el Portal de Instituciones Financieras (PORTALIF) de Condusef, de tal manera que la institución financiera sólo ingrese a través de un solo medio y una sola clave, para operar los diversos sistemas del proceso de atención a usuarios que requieran.



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

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

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

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



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

AÑO 2008

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

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

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

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

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



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

AÑO 2009

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

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

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



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

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

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

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

AÑO 2010

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

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



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

Por lo que hace al resto de los temas.

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

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

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

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



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

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

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

AÑO 2011

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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



Ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental

Evaluación a los Indicadores de Transparencia de 2006 a 2011.

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

A continuación se representan en gráfica los temas consultados:



* Una solicitud puede tener varias preguntas sobre temas diversos.



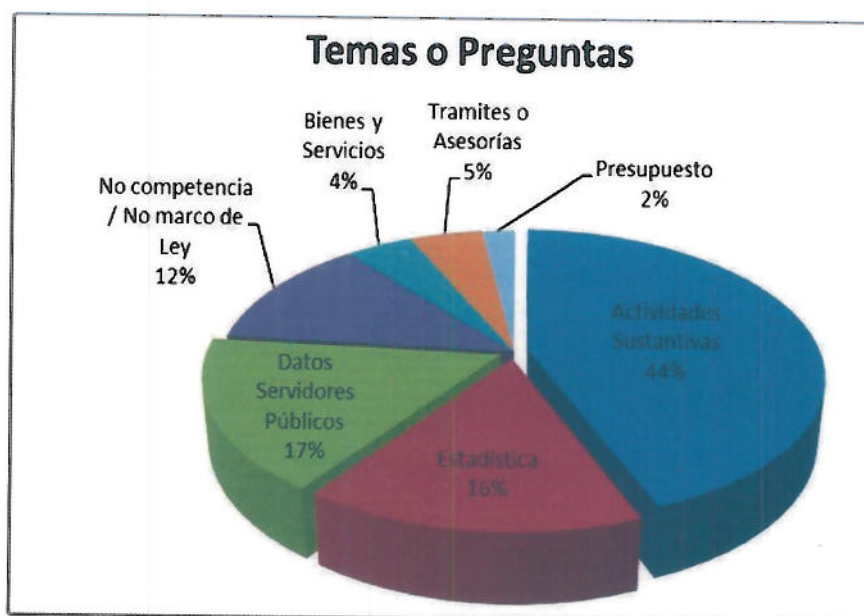
II.2. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2007.

· Solicitudes de Información.

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

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

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



• Comité de Información

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



- **Recursos de Revisión.**

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

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

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

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

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



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

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

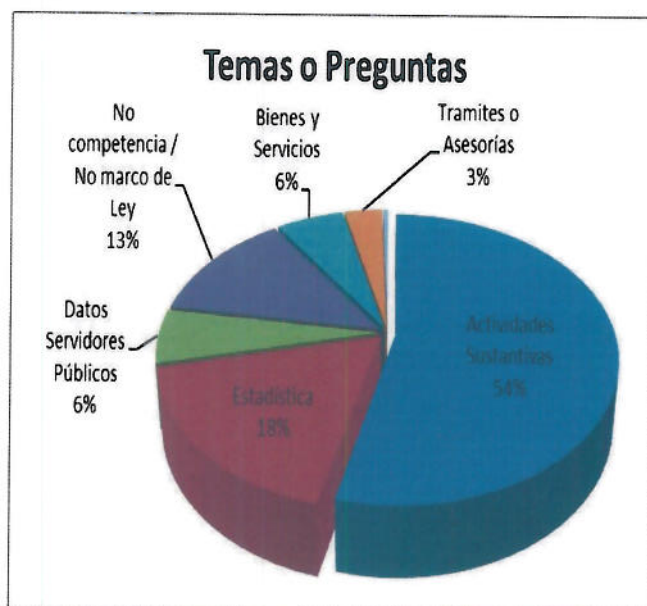
II.3. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2008.

• **Solicitudes de Información.**

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

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

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



• Comité de Información

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



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

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

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

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

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

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

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



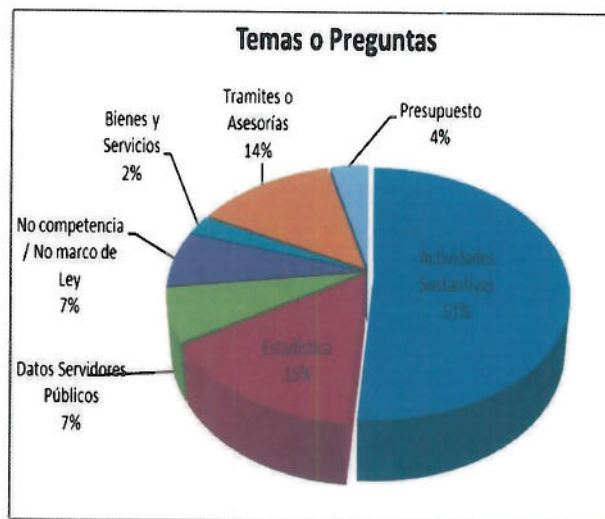
II.4. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2009.

- **Solicitudes de Información.**

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

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

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



- **Comité de Información**

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

- **Recursos de Revisión.**

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



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

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

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

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

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

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

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



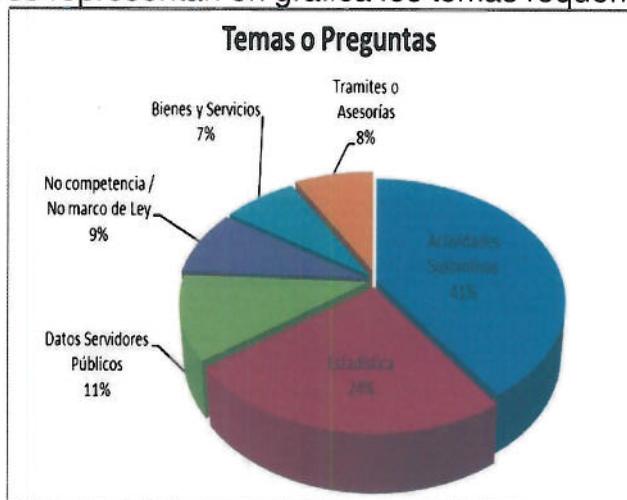
II.5. Actividades realizadas de Enero a Diciembre de 2010.

- **Solicitudes de Información.**

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

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

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



- **Comité de Información**

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

- **Recursos de Revisión.**

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



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

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

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

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

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

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



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

- **Solicitudes de Información.**

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

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

A continuación se representan en gráfica los temas requeridos:



- **Comité de Información**

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

- **Recursos de Revisión.**

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



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

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

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

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

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

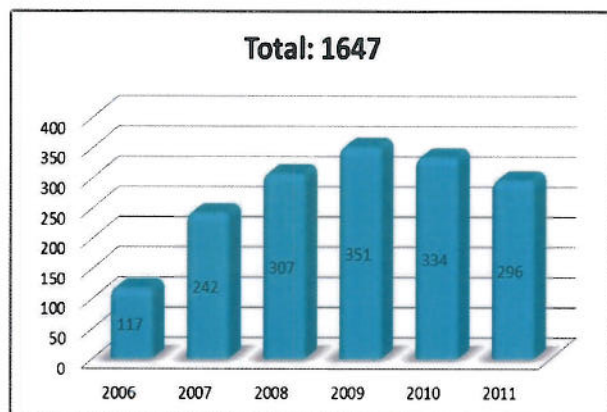
La Unidad de Enlace con el apoyo del Órgano Interno de Control, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 61 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia, envió al IFAI en tiempo y forma los **9** formatos FIC correspondientes al año **2011**, para la integración y presentación del informe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

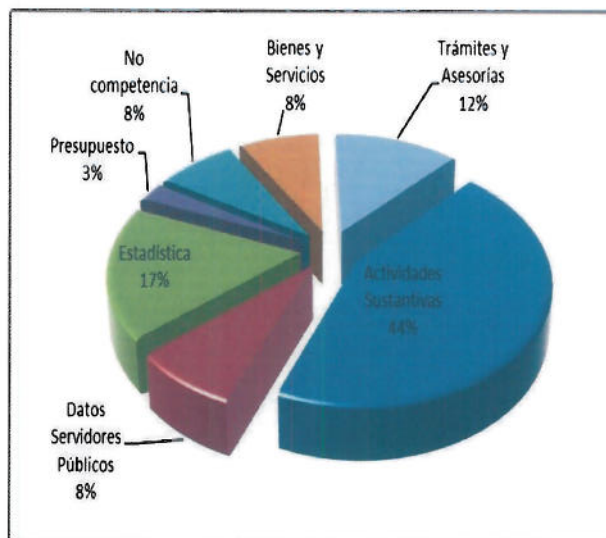


III. INFORME GENERAL DEL PERIODO 2006 A 2011.

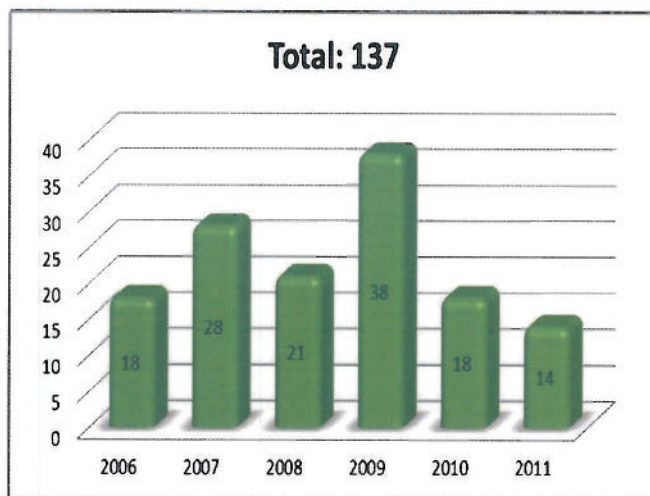
Con la finalidad de comparar la tendencia en las Actividades realizadas por la CONDUSEF en el cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia, a continuación presentamos los datos registrados por año.

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

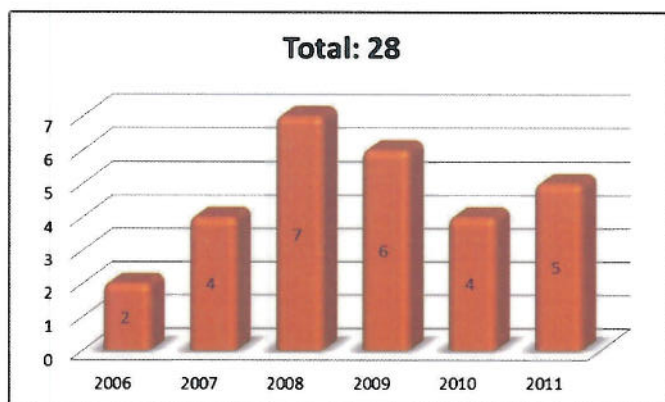




III.2. Acuerdo emitidos por el Comité de Información.- Son resoluciones emitidas para declarar la inexistencia de información, la clasificación de expedientes reservados o confidenciales o para conceder la ampliación del plazo en la atención de solicitudes, el tema de solicitudes de información puede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

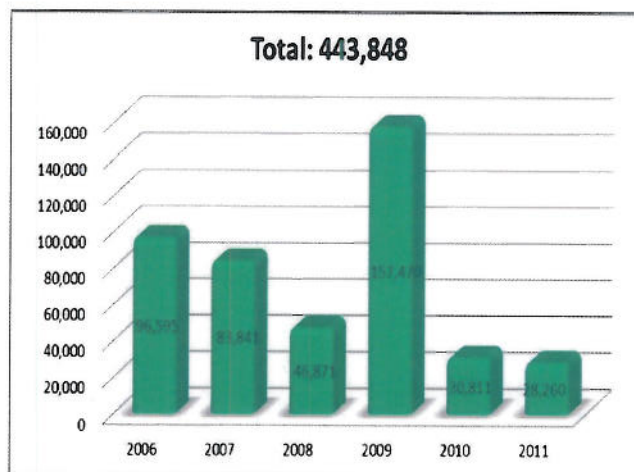


III.3. Recursos de Revisión atendidos.- Los años donde se presentaron más recursos de revisión fue en 2011 y 2008, siendo el 2006 con menos recursos. Aún y cuando en 2009 se recibieron más solicitudes de información, se interpusieron menos recursos que en 2008.



III.4. Envío de Índices de Expedientes Reservados.

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



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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

Observaciones de auditorías realizadas por instancias fiscalizadoras

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

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

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



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

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'L' followed by a flourish.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'J' followed by a flourish.

A large, stylized handwritten signature in blue ink, resembling a large 'P' or a similar flourish.



Procesos de desincorporación

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



Bases o convenios de desempeño

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

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

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



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

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

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

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

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



Otros asuntos relevantes

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

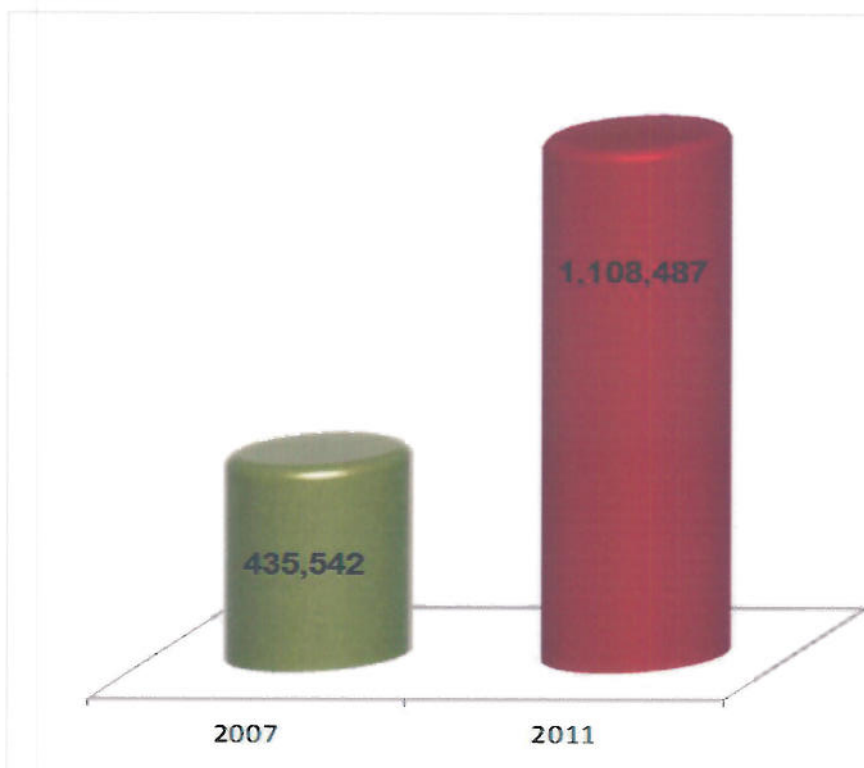
Las Acciones de Atención a Usuarios que se brindan en cada una de las Delegaciones del país son las siguientes:

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

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



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

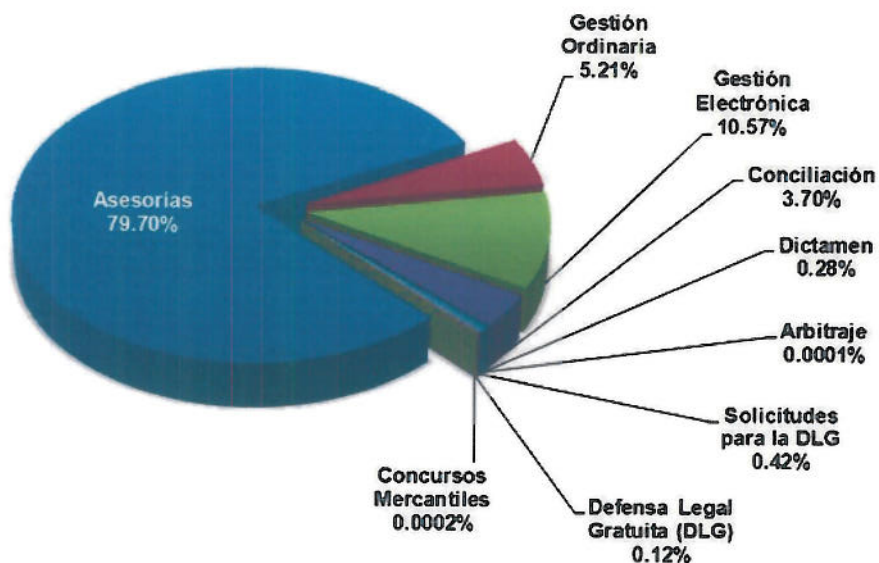


INCREMENTO DE 155%



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

Acciones de Atención



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



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

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

- Contratos de Adhesión;
- Terminación de operaciones o portabilidad;
- Comisiones;
- Estados de Cuenta;
- Comprobantes de Operación;
- Publicidad;
- Sanas prácticas bancarias;
- Transparencia en cuentas catastróficas, y
- Plazos en que las Instituciones Financieras deben remitir la información estadística a la CONDUSEF.



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

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

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

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



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

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



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

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

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

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



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

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

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



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

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



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

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

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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



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

Hemos tratado que cada una de las Delegaciones que se encuentran al interior del país, sean de fácil acceso, cómodas y eficientes para una mejor atención de los ciudadanos mexicanos, por ello en estos 5 años hemos gestionado y logrado el cambio de **24** inmuebles, respetando las políticas de austeridad y sustentabilidad financiera, así como de un manejo responsable en los recursos públicos que se otorgan a esta Institución. Al día de hoy la gran mayoría de nuestras Delegaciones se encuentran en los principales accesos y avenidas de las Entidades Federativas, y seguimos trabajando para concretizar las que nos faltan. Así mismo, conscientes del gran reto de brindar la cobertura y permitir el acceso a todos los mexicanos del servicio y atención que esta Comisión Nacional ofrece, hemos redoblado esfuerzos y como consecuencia se han instalado **62** módulos fijos e itinerantes en los diferentes municipios de nuestro país, así como en comunidades y centros de población de difícil acceso, por lo que seguimos trabajando en fortalecer los convenios con diversas autoridades locales a fin de establecer una cobertura universal de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros.

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



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

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

1. Plataforma tecnológica:

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

2. Diseño de contenidos:

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

Se clasifican los contenidos de la siguiente forma:

Video cápsulas institucionales y técnicas

Video conferencias

Cápsulas de desarrollo personal

Cursos



Fichas técnicas

Mensajes breves (Programa *Empecemos por Casa*)

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

Folletos electrónicos (*Conduguías*)

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

Su estructura consiste en:

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

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

Desarrollo Personal: promueve la reflexión y motivación.

Delegaciones: objetos de aprendizaje exclusivos para las Delegaciones.

Prodin: contiene productos para los prestadores de servicio social.

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

Capaci-Notas: sitio para publicación de información diversa.

Las herramientas para su administración y evaluación:

Administración:

Emisión automática de diplomas y constancias.

Generación de reportes estadísticos y aplicación de cuestionarios DNC.

JCP



Evaluación:

Evaluaciones de conocimientos y encuestas de satisfacción.

Los Resultados del Programa al 31 de diciembre de 2011:

Indicadores:

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

Valores aportados:

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

Simulador de Crédito Personal y de Nómina:



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

ÓRGANO DE GOBIERNO

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

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

Tercera Sesión Extraordinaria (4 de diciembre del 2006)

Cuarta Sesión Extraordinaria (19 de diciembre del 2006)



Primera Sesión Extraordinaria (16 de enero del 2007)

Cuadragésima Sexta Sesión Ordinaria (28 de febrero del 2007)

Cuadragésima Séptima Sesión Ordinaria (8 de mayo del 2007)

Cuadragésima Octava Sesión Ordinaria (25 de junio del 2007)

Cuadragésima Novena Sesión Ordinaria (29 de agosto del 2007)

Quincuagésima Sesión Ordinaria (26 de noviembre del 2007)

Quincuagésima Primera Sesión Ordinaria (26 de noviembre del 2007)

Quincuagésima Segunda Sesión Ordinaria (26 de febrero del 2008)

Quincuagésima Tercera Sesión Ordinaria (13 de mayo del 2008)

Quincuagésima Cuarta Sesión Ordinaria (9 de julio del 2008)

Quincuagésima Quinta Sesión Ordinaria (4 de septiembre del 2008)

Quincuagésima Sexta Sesión Ordinaria (9 de diciembre del 2008)

Quincuagésima Séptima Sesión Ordinaria (9 de diciembre del 2008)

Quincuagésima Octava Sesión Ordinaria (6 de mayo del 2009)



Quincuagésima Novena Sesión Ordinaria (6 de mayo del 2009)

Sexagésima Sesión Ordinaria (7 de julio del 2009)

Sexagésima Primera Sesión Ordinaria (11 de diciembre del 2009)

Sexagésima Segunda Sesión Ordinaria (11 de diciembre del 2009)

Sexagésima Tercera Sesión Ordinaria (11 de diciembre del 2009)

Sexagésima Cuarta Sesión Ordinaria (22 de febrero del 2010)

Sexagésima Quinta Sesión Ordinaria (26 de mayo del 2010)

Sexagésima Sexta Sesión Ordinaria (14 de septiembre del 2010)

Sexagésima Séptima Sesión Ordinaria (14 de septiembre del 2010)

Sexagésima Octava Sesión Ordinaria (15 de octubre del 2010)

Sexagésima Novena Sesión Ordinaria (16 de noviembre del 2010)

Septuagésima Sesión Ordinaria (24 de febrero del 2011)

Septuagésima Primera Sesión Ordinaria (28 de abril del 2011)

Septuagésima Segunda Sesión Ordinaria (12 de julio del 2011)

7.



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

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

Septuagésima Tercera Sesión Ordinaria (20 de septiembre del 2011)

Septuagésima Cuarta Sesión Ordinaria (28 de noviembre del 2011)

Septuagésima Quinta Sesión Ordinaria (28 de noviembre del 2011)

COMITES AUTORIZADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

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

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



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

Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006 - 2012

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



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

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

40 .

CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL Y ADMINISTRACION DE RIESGOS

CONTROL INTERNO



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

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

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

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

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

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



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

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

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

ADMINISTRACION DE RIESGOS

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

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



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

		2	0
2010_6	Solicitudes para la emisión de Dictámenes Técnicos recibidas con posterioridad al plazo de 10 días establecido.	1	1
2010_7	Dictámenes Técnicos emitidos fuera del plazo de 60 días.	1	1
2010_8	Asuntos prescrito, turnados para iniciar el procedimiento de sanción.	1	1
2010_9	Expedientes sin la documentación suficiente para iniciar el procedimiento de sanción.	1	1
2010_10	Procedimientos de Defensoría, Interventoría y Consultiva ejecutados de manera ineficiente.	1	1
2010_11	Expedientes sin la documentación suficiente para iniciar los procedimientos de Defensoría, Interventoría y Consultiva	1	1
2010_12	El alto monto del pasivo laboral contingente	10	10
2010_13	Usuarios atendidos con demora o imprecisiones en los procedimientos de asistencia técnica, controversia y defensoría legal, proporcionados por las Delegaciones.	3	1
2010_14	Procedimientos de Gestión Electrónica y Atención Inmediata ejecutados con ineficiencia por parte de las Instituciones Financieras	4	2
2010_15	Incumplimiento de las metas planteadas en el PETIC.	3	1
2010_16	Insuficiencia de recursos presupuestales	4	1

for



Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención

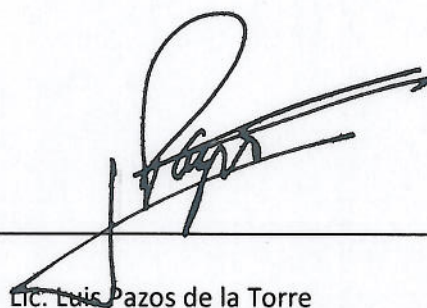
Al 31 de diciembre del 2011, se reportaron a la Secretaría de la Función Pública, los siguientes compromisos:

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

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



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



Lic. Luis Pazos de la Torre



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



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

Informe de Rendición de Cuentas

ETAPA 2



Clave
presupuestaria: 6G3A

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

Sector: HACIENDA



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
Presentación	4
Marco legal:	4
Descripción de los servicios y funciones:	4
Objetivos institucionales y su vinculación con el plan de desarrollo 2007-2012:	4
Marco jurídico de actuación	5
Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 01 de enero de 2012 al 30 de junio de 2012	6
Aspectos financieros y presupuestarios	37
Recursos humanos	45
Recursos materiales	48
Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012	60
Programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la Corrupción 2008-2012	62
Ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental	64
Observaciones de auditorías realizadas por instancias	



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

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



Presentación

Marco Legal:

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

Descripción de los servicios y funciones:

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

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

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



Marco Jurídico de Actuación

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

Leyes

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

Estatuto

- Reformas y adiciones al Estatuto Orgánico de la Condusef.

Lineamientos

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

Disposiciones

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

Circulares

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



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

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

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

Así nuestra primera premisa señala:

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

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

Fuente: Programa Institucional 2012*

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



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

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

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

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

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

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

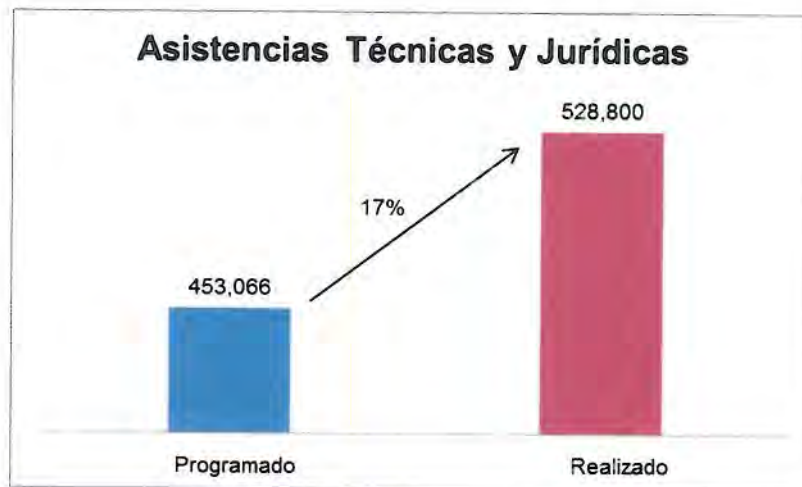
Las Instituciones de Crédito ocuparon el primer lugar al registrar el mayor porcentaje de las asistencias técnico – jurídicas con 315,503. Los productos más representativos

fueron: Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito por asuntos relacionados con cargo de comisiones, intereses y gastos de cobranza que el Usuario no reconoce y por consumos y/o disposiciones que señala no haber efectuado.

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

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

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



Fuente Informe de Autoevaluación.**

IVR (Interactive Voice Response)

CONDUSEF cuenta con el Sistema de Respuesta Automática (IVR), como una herramienta más de atención a Usuarios, que les permite resolver sus dudas tanto en





un momento previo a la contratación de un producto o servicio financiero, como en un momento posterior, que no requiera de la asistencia de un asesor.

Del total de respuestas automáticas brindadas a través del IVR, el sector que presentó mayor número de llamadas fue el SAR, en lo referente a consultas a la base de datos nacional del SAR (Procesar) para la localización de las cuentas de los afiliados. Cabe hacer mención durante este periodo, el sistema IVR, presentó 70,249 llamadas recibidas.

Fuente Informe de Autoevaluación.**

Gestión

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

Gestión

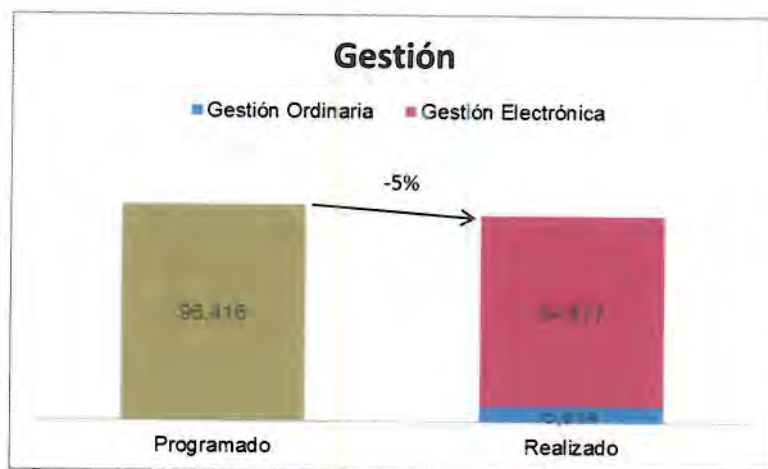
Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

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

Gestión Electrónica

Desde que este procedimiento fue puesto a disposición de los Usuarios en el ejercicio 2009, demuestra con la creciente aceptación por parte de los Usuarios y las Instituciones Financieras; quienes han hecho de éste un medio satisfactorio para la resolución de controversias por sus beneficios de reducción de tiempos de atención y disminución de costos administrativos.

Es de destacar que los sectores financieros con mayor incidencia en consultas durante este periodo fueron: Instituciones de Crédito con 69,440 y Seguros con 9,863 respectivamente.



Gestión Ordinaria

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



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

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

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

Fuente Informe de Autoevaluación.**

Conciliación

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

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



Conciliación
Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

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

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

Arbitraje

La Comisión Nacional proporciona un mecanismo alternativo, para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada por los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones Financieras, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse, de conformidad con el compromiso arbitral correspondiente. Se ha procurado que el procedimiento de juicio arbitral, proporcione en todo momento certeza jurídica entre las partes que lo solicitan,



a fin de dar solución rápida a la controversia presentada por el Usuario y de no generar un mayor costo a los agentes involucrados.

La CONDUSEF ha tomado medidas para promover e impulsar el procedimiento de juicio arbitral entre los Usuarios, siendo la principal problemática el hecho de que las partes involucradas se han mostrado renuentes al servicio. La falta de aceptación estiba en que ambas partes deben fijar los acuerdos sobre los puntos o elementos que revisará el árbitro. Debido a las características del procedimiento y para efectos de una adecuada medición del desempeño institucional, se reportan los resultados hasta el segundo semestre de 2012.

Solicitudes de Dictámenes Técnicos

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

Este procedimiento presenta un crecimiento constante como consecuencia de la mayor difusión del servicio, tal y como se muestra a continuación:

Solicitudes de Dictamen

Enero-Junio 2012 (Miles de Acciones)

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



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

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

Fuente: Informe de Autoevaluación.**

Solicitudes de Defensoría Legal Gratuita

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

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



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



Fuente: Informe de Autoevaluación.**

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

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

Defensoría Legal Gratuita.

Es grato mencionar, que los esfuerzos encaminados a prestar un servicio de calidad y oportunidad, se han visto materializados al proporcionar una defensa legal gratuita y

especializada ante las instancias judiciales, ya que se han establecido las estrategias legales acertadas, asegurando la restitución patrimonial del afectado. Prestar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, atendiendo los juicios en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.



Fuente: Portal Estadístico.***

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

Acción	Acciones Programadas	Acciones Realizadas
Defensa Legal Gratuita	320	308

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

Es de destacar que el decremento registrado en las acciones de Defensa Legal, son el resultado de la ejecución de mejores prácticas por parte de las Instituciones



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

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

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

II. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

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

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

- 
- Evaluación
 - Supervisión



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

Evaluación

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

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



Adicionalmente:

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

Actividades de Supervisión

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

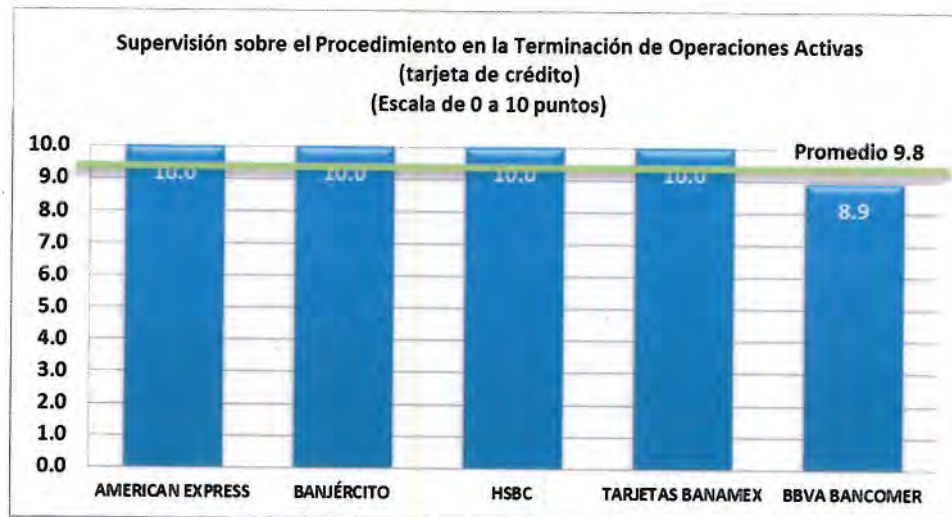


**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

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

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

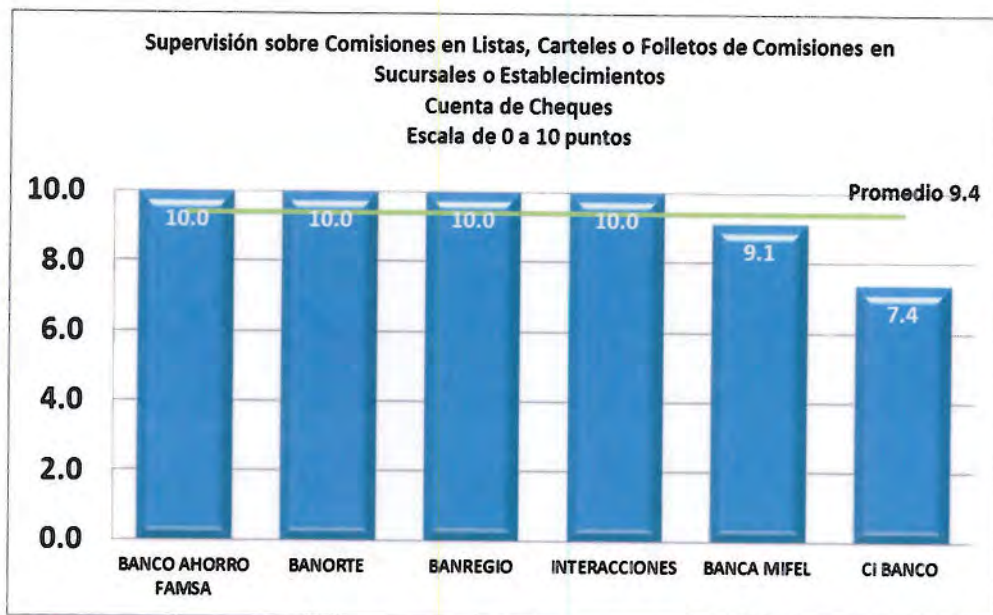
1. Finalizó el proyecto de **supervisión Terminación de Operaciones Activas** en el producto tarjeta de crédito con saldo cero. Los resultados de la supervisión arrojaron que las **5 entidades financieras evaluadas mostraron, en conjunto, un cumplimiento de 9.8 puntos sobre un máximo de 10**, según se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



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

2. Concluyó el proyecto de **supervisión** sobre el despliegue de información de comisiones a través de carteles, listas o folletos en Tarjeta de Crédito y Cuenta de Cheques, los cuales se deben tener a disposición del público en sus sucursales o establecimientos. Los principales hallazgos fueron los siguientes:

- En el producto tarjeta de crédito, la calificación global de las 7 entidades supervisadas fue de 9.8 puntos sobre un máximo de 10.
- En el producto cuenta de cheques, la calificación obtenida fue de 9.4 puntos para el total de 6 entidades financieras supervisadas.



9

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

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

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

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

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



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

4. Se concluyó el proceso de **supervisión en materia de terminación de cuentas activas relacionadas con el crédito personal**. De las 4 entidades financieras previstas sólo se logró completar la supervisión a una de ellas, ya que de las tres restantes, una no contaba con casos de cancelación a reportar en el periodo seleccionado y las otras dos se remitieron al área jurídica, por no responder en tiempo y forma al requerimiento de información. **La calificación de la entidad evaluada fue la máxima posible, esto es de 10 puntos.**
5. En materia de apertura de cuentas asistenciales con motivo de catástrofes naturales, Banco Santander informó que la captación de recursos de público en "Apoyo a las Comunidades de la Sierra Tarahumara", concluyó con un total de \$334,443 pesos, lo que representó una aportación promedio de \$320 pesos por depósito individual.

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



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

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

III. EDUCACIÓN FINANCIERA

Ser la Institución que consolida la Educación Financiera del país.

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

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

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



1. Revista Proteja su dinero y Material Educativo e Informativo

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

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

Haciendo un total de 612,390 ejemplares impresos.

Asimismo, se distribuyeron:

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

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

2. Participación en foros y eventos

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

- Ahorro

- Crédito

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

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

1. Guía Familiar de Educación Financiera:



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

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

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

1. Semana Nacional de Educación Financiera 2012



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

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



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

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

1. Exhibición itinerante Finanzas y Bienestar: el ciclo de la vida

Se trata de un museo itinerante que mediante juegos interactivos, enseña a niños y adolescentes cómo las decisiones económicas y financieras están presentes en las diferentes etapas de nuestra vida.

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

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

Q



2. Programa “Educación Financiera en tu Empresa”

Se dio continuidad a una de las iniciativas más exitosas para Condusef en su labor de acercar la educación financiera a un mayor sector de la población, el Programa “Educación Financiera en tú empresa”, estrategia 100% educativa, sin fines de lucro y que difunde y desarrolla contenidos útiles con las necesidades específicas en materia de finanzas personales para los colaboradores de empresas privadas e instituciones públicas para que, a través de sus canales internos de comunicación, difundan a sus colaboradores contenidos en materia de finanzas personales, que les permitan administrar mejor su dinero y hacer crecer su patrimonio.

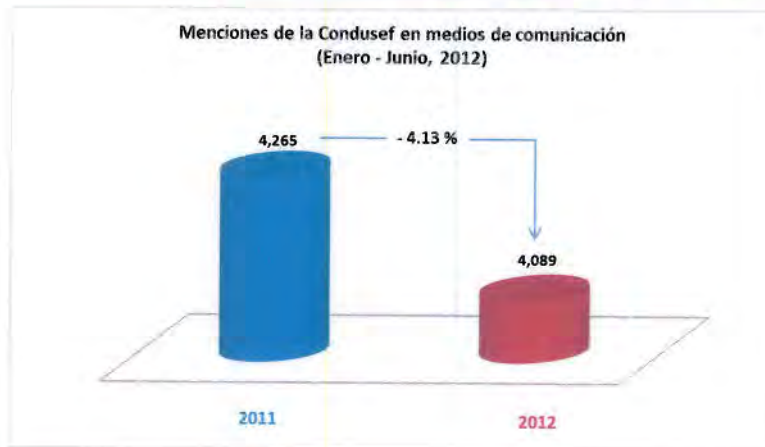
Participan en el programa 29 empresas de las cuales 11 son públicas y 18 privadas, a quienes se les difunde material electrónico sobre diversos temas relacionados con cinco ejes temáticos: presupuesto, ahorro, crédito, ahorro para el retiro y seguros. Alrededor de 839,000 trabajadores se han beneficiado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

3. Comunicación Social

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

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

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



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

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





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

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

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

4. Divulgación a través de la página de Internet

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

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

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

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

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

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



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

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

- **Sitio de cuadros comparativos**

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

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

- **Redes Sociales: Twitter**

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

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

- **Catálogo de Tarjetas de Crédito**

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



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

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

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

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



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

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

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

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

Durante el periodo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

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



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

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

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

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

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



Aspectos financieros y presupuestarios

INGRESOS

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

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



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

a) Captación de ingresos enero-junio 2012

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



EGRESOS

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

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



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

Egresos enero-junio 2012

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

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



Sobre el comportamiento específico por capítulo de gasto se destaca:

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

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

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

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



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

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

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

AVANCES EN LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS

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

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

Avance enero-junio 2012

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



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



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

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

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

[Handwritten signature]



Recursos humanos

ESTRUCTURA BÁSICA Y NO BÁSICA

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

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

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

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



RECURSOS HUMANOS PERSONAL DE BASE, CONFIANZA, HONORARIOS Y EVENTUAL

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

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

Confianza	204	204	204	204	204	204
Operat. Confianza	150	150	150	150	150	150
Operat. Base	295	295	295	295	295	295
Total	649	649	649	649	649	649

Las plantillas pueden ser consultadas en la Dirección General de Personal y Organización, específicamente en la Dirección de Administración de personal, ubicada en el piso 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

Las Condiciones Generales de Trabajo no presentan modificación alguna respecto a lo reportado en la Primera Etapa.

Las mismas pueden ser consultadas en la Dirección General de Personal y Organización, específicamente en la Dirección de Administración de Personal, ubicada en el piso 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.



RELACIÓN DE PUESTOS DE LIBRE DESIGNACIÓN Y PUESTOS SUJETOS A LA LEY DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL O A OTRO SERVICIO DE CARRERA ESTABLECIDO LEGALMENTE

La Comisión Nacional no está sujeta a la Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal, tal y como se hizo del conocimiento en el Informe de la Primera Etapa.



Recursos materiales

BIENES MUEBLES

Durante el periodo enero – junio, esta Comisión cuenta con un total de 11,142 bienes muebles, en razón de que se dieron de alta ocho bienes encontrados en el inventario general practicado recientemente y una reposición por extravío, así como 196 bienes de baja. Con estos movimientos se ve afectado el total del activo, de la siguiente manera:

Saldo al 31-dic-2011	11329
Altas 2012	9
Bajas 2012	196
Saldo a Jun de 2012	<u>11142</u>

Se hace de su conocimiento que la relación de mobiliario puede ser consultada en la Dirección General de Bienes y Servicios, específicamente en la Dirección de Adquisiciones, ubicada en el piso 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión, a través del Sistema de Control de Inventario.

RHP



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

Asimismo se cuenta con la relación de servidores públicos que cuentan con telefonía celular:

NO.	PUESTO	CUOTA AUTORIZADA MENSUAL
1	Presidente	\$ 1,850.00
2	Secretario Técnico	\$ 1,650.00
3	Vicepresidenta de Delegaciones	\$ 1,650.00
4	Vicepresidente Técnico	\$ 1,650.00
5	Vicepresidente Jurídico	\$ 1,650.00
6	Vicepresidente de Planeación y Administración	\$ 1,650.00
7	Titular del Órgano Interno de Control	\$ 1,650.00
8	Chofer de Presidencia	\$ 1,100.00
9	Chofer de Presidencia	\$ 300.00
10	Jefe del Departamento de Monitoreo y Vigilancia CCTV y CAT	\$ 1,100.00
11	Responsable de Seguridad y Vigilancia	\$ 300.00
12	Jefe del Departamento de Mantenimiento y Conservación	\$ 300.00



BIENES INMUEBLES

Como se indicó en la Primera Etapa, los bienes inmuebles que ocupa Condusef en Oficinas Centrales, 35 Delegaciones Estatales y locales son mediante contratos de arrendamiento, exceptuando la Delegación Jalisco, en la que uno de los dos espacios que ocupa, está designada como Administrador y Usuario principal por parte de la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales de la que en su momento se denominaba Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

Los domicilios de los inmuebles arrendados son los mismos a los reportados en la Primera Etapa, exceptuando la Delegación Baja California, la cual presenta un Código Postal diferente:

BAJA CALIFORNIA (ARRENDAMIENTO) Dirección: Calle José María Vasconcelos, No. 2789 PB, Colonia Zona Rio Tijuana, C.P. 22320 Tijuana, Baja California, México.

La información de los contratos de arrendamientos puede ser consultada en la Dirección de Adquisiciones, ubicada en el piso 5 de Oficinas Centrales de esta Comisión.

RHP

SITUACIÓN DE LOS ARCHIVOS

A continuación se presenta la situación de los archivos enero - junio del 2012:

- Implantación de los instrumentos normativos y actualizados anualmente: Se cuenta con el Cuadro General de Clasificación Archivística y Catálogo de Disposición Documental, Guía Simple de Archivos, Calendario Institucional, e Inventario de Uso Múltiple.
- Archivo con valor Histórico: Se tienen dos expedientes de la Sección documental 1S. Secretaría de la Junta de Gobierno, Sesiones y Actas y el segundo que es la 27 S. denominado Compendio de Jurisprudencia.
- Archivo de Concentración: Se tienen **2,076** expedientes identificados, registrados y organizados.
- Archivos de trámite: Se tienen **11,178** registrados e identificados en el sistema ARCÓN, **586** correspondientes a Oficinas Centrales de los cuales el **70%** esta resguardado en el centro de control documental y los otros **10,592** restantes corresponden a delegaciones.
- Bajas Documentales: Se cuenta con **1** Acta de baja del AGN con 11 autorizaciones de delegaciones y de expedientes con valor administrativo y legal.

- Depuración de información carente de utilidad: Se depuraron **16.5** toneladas.

Toda la información referente a la situación de los archivos puede ser consultada en la Dirección de Gestión y Control Documental, ubicada en el piso E-4 de Oficinas Centrales de la Comisión.

R-PA

BIENES TECNOLÓGICOS

SITUACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y PATENTES

La situación del software, licencias y patentes es igual a lo reportada en la Primera Etapa.

h.

Adicionalmente, se destaca que las licencias de software diverso, incluyen:

- Filtro de Correo Electrónico (Optenet, 1 para 1000 Usuarios)
- Manejador de Bases de Datos (Oracle, 1 de 100 Usuarios nombrados)
- Filtrado de Contenido (Websense, 1 para 1200 Usuarios)
- Herramienta de Respaldos (Veritas, 1)
- Virtualización (VMware, 3)
- Seguridad Perimetral (Juniper, 1)
- Analysis de Logs (Sawmill, 1)
- Administración de base de datos MySQL (SQLyog, 1)
- Administración de base de datos Oracle (Toad DBA for Oracle, 1)
- Monitoreo de red (PRTG, 1)

g

EQUIPO DE CÓMPUTO

La situación de los equipos de cómputo se conservó en los mismos términos que lo reportado en la Primera Etapa.

INTRANET

La página de Intranet "CONDURED" continua siendo operada mediante un servidor Web Apache por la Subdirección de Organización y Selección de Personal.

INTERNET

Como se reportó en la Primera Etapa, se continúa con un enlace de 12 MB.





DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

A continuación se muestra el cuadro detalle que da cuenta de los trámites y servicios gubernamentales, que Condusef, ofrece de manera electrónica, con datos por el periodo enero- junio:

Trámite / Servicio	Transacciones en línea	Transacciones en ventanilla
Asesoría Técnico - Jurídica	19,418	509,382
Consulta al Registro de Prestadores de Servicios Financieros	94,808	42,322
Informes Trimestrales de Unidades Especializadas	4,516	0
Procedimiento Conciliatorio	0	7

SEGURIDAD EN EL MANEJO DE DATOS

Se cuenta con un equipo de seguridad especializado contra intrusión (Firewall) y otros mecanismos de seguridad, como: autenticación de Usuarios para hacer uso de los recursos tecnológicos de objeto general como correo electrónico, Internet e Intranet; autenticación de Usuarios para acceso a los Sistemas de Información Estratégicos y Administrativos y Bases de Datos, además de monitoreo y control de actualizaciones, parches y antivirus; IDS Filtrado de Correo Electrónico, Filtrado de Contenido, Herramientas de DLP y Software de monitoreo, por citar algunas.



CENTRO DE DATOS

Se continúan con las actividades reportadas en la Primera Etapa, necesarias para que los servidores e instalaciones del Centro de Datos se mantengan en óptimas condiciones.

INFRAESTRUCTURA EN TELECOMUNICACIONES

“Invertir en Infraestructura es Construir un México Mejor”, es una de las premisas del Gobierno Federal, que Condusef abrazó con la finalidad de superar nuestros rezagos y llevar a cada vez más ciudadanos servicios de calidad, por lo que, durante este periodo se han realizado las acciones necesarias para brindar el mantenimiento Servicio de Infraestructura de Redes LAN y Telefonía Volp, que permite disminuir costos administrativos en telefonía y garantizar la conectividad con Telefonía IP y una Red local homogénea y administrable remotamente.

CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN

Se cuenta con un Circuito Cerrado de TV (CCTV) que consta de 96 cámaras fijas y 7 móviles en las Oficinas Centrales de la Comisión.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVOS

El desarrollo de nuestras actividades mediante el apoyo de sistemas diseñados especialmente para la ejecución de las tareas con eficiencia y eficacia, es uno de los baluartes de Condusef, por lo que nuestro inventario de sistemas se integra de la siguiente manera:



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

Nombre	Objetivo
1) Conciliación MC1000	Conciliar información a nivel de gasto ya ejercido del capítulo 1000 entre las áreas de Contabilidad, Tesorería y Presupuesto.
2) Módulo de consumibles	Administrar y controlar los bienes de consumo de la CONDUSEF.
3) Control de Inventarios	Administrar y controlar información relativa al ingreso, almacenamiento, codificación y asignación de los bienes muebles de la CONDUSEF para permitir el oportuno levantamiento y actualización de su inventario, así como la óptima distribución de los mismos a fin de asegurar que las diversas áreas de la institución cuenten con el equipo adecuado para realizar sus funciones.
4) PSP	Automatizar los procedimientos del Programa de Servicio Social y Prácticas Profesionales, conforme a las necesidades específicas que correspondan a la Dirección General de Personal.
5) Registro de Visitantes	Registrar las entrada y salida del inmueble de los visitantes de la Comisión.
6) Control de pagos de telefonía	Controlar y registrar la información relacionada con la asignación de las claves telefónicas y pagos correspondientes a las llamadas no oficiales que realiza el personal adscrito a CONDUSEF, a fin de llevar una administración de los recursos asignados de telefonía.
7) Conciliación Activo Fijo y Contabilidad	Conciliar la información entre el área de almacén y contabilidad.
8) Encuesta Banco de Talentos	Obtener una Base de Datos con la información del personal de Servicio Social y la evaluación de los tutores a los Prestadores de Servicio Social.
9) Sistema Integral de Informes Ejecutivos SIIE	Proporcionar una herramienta a la Dirección General de Planeación, para la captura y seguimiento de diversos reportes e informes de las actividades desarrolladas por las diferentes unidades administrativas de la Institución.



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

10) Sistema de Control de Expedientes	Integrar los procedimientos relacionados con el registro y control de las portadas de expedientes públicos y reservados de la CONDUSEF.
11) Sistema de Conciliación Bancaria	Elaborar las conciliaciones bancarias del área de contabilidad, presupuestos y tesorería, así como conciliar las partidas en conciliación entre estas 3 áreas.
12) Sistema de Declaraciones Informativas	Generar archivos Batch y reportes.
13) Sistema de Control de Gestión	Apoyar a la gestión de la documentación recibida, a través del control electrónico de asuntos recibidos y turnados.
14) Aplicación de Consulta e Impresión de Portadas	Permitir la consulta e impresión de reportes de la información de las portadas de expedientes públicos y reservados.
15) Sistema de captura de portadas de expedientes públicos y reservados	Permitir la captura de la información de las carátulas de los expedientes públicos y reservados de conformidad con lo establecido por el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).
16) Micrositio del OIC	Recibir quejas y comentarios de los Usuarios de servicios financieros.
17) Sistema de Administración Integral de Recursos Humanos LOBO	Automatizar el proceso de administración de personal y pago de la nómina.
18) Archivo de Concentración	Controlar los expedientes generados dentro de la Comisión.
19)Control de Correspondencia de Entrada	El control de la correspondencia que se recibe en la Condusef.
20)Control de Correspondencia de Salida	El control de la correspondencia que se emite en la Condusef.
21)Sistema Integral Contable, Financiero y Presupuestal SICOFIP	Llevar un control del presupuesto autorizado por la SHCP y la contabilidad del ejercicio.
22)Sistema de Flujo de Efectivo	Elaborar los reportes de Flujo de Efectivo que se requieren en la DGP, tomando como base la información del Sistema de Conciliación Bancaria.
23)Sistema de Llamadas telefónicas	Permitir la consulta e impresión de llamadas realizadas no oficiales y oficiales, tanto las realizadas por el conmutador como por los teléfonos directos.



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

24) Sistema Integral de Mesa de Ayuda (SIMA) para Servicios Generales	Automatizar el levantamiento de reportes de Servicios Generales y su proceso de atención. Así como dar seguimiento y mejor control a este proceso.
25) Sistema de Administración de Salas de Juntas y Reportes SIASAR	Registrar solicitudes de salas de juntas, autorizar, cancelar y modificar las reservaciones de las mismas.
26) Sistema de Revisión de Contratos SRC	Sistema que sirve para llevar el registro y seguimiento de los contratos y convenios que recibe el área de Servicios Legales para su revisión.
27) Asistencia Personal Externo	Registrar los datos de las personas y Usuarios de servicios financieros que acudan a las Oficinas Centrales, así como del asunto que requieren tratar, para llevar un estricto control de los visitantes y facilitar las actividades de vigilancia y seguridad del personal e instalaciones de la institución, a fin de propiciar la calidad en la atención al público y apoyar el diseño de programas de seguridad y vigilancia.
28) Sistema Encuesta-PSP	Cuestionario para ser aplicado en línea a los prestadores de la CONDUSEF, con la intención de generar una Base de Datos confiable y práctica, ya que actualmente solo se cuenta con los archivos en papel.
29) Biométricos	Administrar los lectores de huella digital que se utilizan para el registro de asistencia en las Oficinas Centrales y en las Delegaciones Estatales.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

El valor del tiempo aunado a la necesidad de evitar traslados innecesarios a nuestros Usuarios, fueron algunas de las razones por la cuales contamos con un Centro de Atención Telefónica, por ello mantenerlo en la vanguardia es uno de nuestras obligaciones, así pues el Centro de Atención Telefónica cuenta con 80 posiciones de agentes que atienden las dudas financieras del Sector Público, y con el sistema Interactive Voice Response (IVR) que atiende Usuarios permitiéndoles navegar en



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

diferentes MENU's que les ayuden a aclarar sus dudas no importando que se encuentren fuera de horario.

Para lograr esto, se cuenta con 90 troncales telefónicas y las Licencias que se indican a continuación:

No. Partida	MARCA	CANTIDAD	MODELO	DESCRIPCIÓN
1	Microsoft	4	228-09421	MS SQL Server 2005 Ingles
2	Microsoft	2	P73-04982	MS Windows 2003 Ingles
3	InConcert	80	InConcert Agent	Licencia de Agente Multimedia
4	InConcert	7	InConcert Supervisor	Licencia de Supervisor
5	InConcert	2	InConcert Admin	Licencia de Administración
6	InConcert	10	InConcert Softphone	Licencias de Softphone IP

Toda la información referente a los bienes tecnológicos, incluyendo información de las licencias puede ser consultada en la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, ubicada en el piso 1 de Oficinas Centrales de esta Comisión.



Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012

En atención a las estrategias del Gobierno Federal, Condusef desarrolló su Programa de Mejora de la Gestión para el 2012, el cual se encuentra integrado, por el siguiente proyecto:

Portal de Atención a Usuarios:

El 24 de febrero se recibió correo electrónico emitido por el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión, a través del cual se nos otorgó el registro y visto bueno del proyecto denominado Portal de Atención a Usuarios, cuyo principal objetivo es desarrollar las herramientas automatizadas que permitan al Usuario conocer sobre los procesos y esquemas de atención que requiere para dar respuesta y seguimiento a su asunto, a través del Portal de Atención a Usuarios.

Entre las actividades más importantes realizadas, destacan:

- Se desarrolló el diseño conceptual del Portal, considerando las necesidades de los Usuarios para la consulta de información que los oriente sobre cómo presentar una consulta o inconformidad, dependiendo de su asunto.
- Se desarrolló el mecanismo de identificación del Usuario, de tal manera que éste tenga la posibilidad de acceder con sus claves personales al asunto que tiene en trámite en la Institución.
- Se desarrolló la herramienta que ayudará a los Usuarios que ya tienen su asunto ingresado en la Comisión, a recibir y enviar documentación digitalizada a través de este portal, sin necesidad de visitar alguna de nuestras Delegaciones.



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

- Se ajustó la estructura de la base de datos SIO, para contemplar el campo CURP del Usuario, que será una de las "llaves" para acceder e identificarse en el sistema en línea, vía Portal de Atención a Usuarios.
- Se realizaron ajustes a la aplicación del SIO para que el Usuario esté en posibilidad de recibir y enviar documentación vía Sistema de Notificaciones Electrónicas.
- Se rediseñaron las pantallas del SIO, debido a la necesidad de tener más herramientas que permitan a los funcionarios de Atención a Usuarios utilizar los mecanismos automatizados.

Todo lo relacionado con el Programa de Mejora de la Gestión, ha quedado registrado en el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión, que creó la Secretaría de la Función Pública, coordinado por la Vicepresidencia de Planeación y Administración, ubicada en el piso 6 de esta Institución, contando con las claves de acceso del Titular responsable, Responsables del PMG en la Institución y del Enlace operativo.



Programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción 2008-2012

En este periodo se sigue trabajando con seis temas, siendo éstos los siguientes:

- 1) Mejora de Sitios Web, atendiendo a las indicaciones del Sistema de Internet de la Presidencia de la República se colocaron diversos banners, de los que destacan el de invitar a la ciudadanía a cumplir con la obligación de presentar su Declaración Anual de Impuestos, México preside durante 2012 al Grupo de los 20; así como tomar las medidas correspondientes en materia de veda electoral sobre contenidos mostrados en nuestra página web.
- 2) Participación Ciudadana 2012, se acudió a la sesión informativa sobre la Guía de Participación Ciudadana 2012 impartida por la Unidad de Políticas de Transparencia de la Secretaría de la Función Pública. Por otra parte informamos a la Dirección de Vinculación con Gobierno y Sociedad Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional, de la Secretaría de la Función Pública (SFP), que esta Comisión Nacional no cuenta con programas que impliquen la asignación de apoyos económicos, por lo que no fue posible realizar la actividad del Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad.
- 3) Transparencia Focalizada, se acudió a la reunión Convocada por la Secretaría de la Función Pública (SFP) donde se presentó la Guía del tema.
- 4) Cultura Institucional, se acudió a la reunión convocada por la SFP donde se señaló que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal tienen la obligación de crear un Comité de Ética para atender asuntos inherentes al tema; en consecuencia se instaló el Comité de Ética, y elaboraron y fueron aprobados por la



Junta de Gobierno los Lineamientos para la Integración y el funcionamiento del Comité de Ética de la CONDUSEF.

5) Blindaje Electoral, se acudió a la reunión convocada por la SFP donde se presentó la Guía de tema; como consecuencia se incluyó la Guía de Blindaje Electoral 2012 en nuestra página de intranet, así como la colocación de carteles que alerten a los servidores públicos en relación a los delitos electorales, la forma de denunciarlos, y la inserción en los recibos de nómina, de mensajes relativos a evitar que los recursos asignados sean utilizados en favor de candidatos o partidos políticos.

6) El Buen Juez Por Su Casa Empieza, se realizó la difusión de la segunda jornada de incorporación, acreditación y certificación 2012 organizada por el INEA.

Todo lo relacionado con el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012, ha quedado registrado los reportes que se presentan a la Secretaría de la Función Pública, a través de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la Administración Pública Federal, soporte documental que está bajo resguardo de la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, ubicada en el piso 4 de esta Institución.



Cumplimiento a la ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental

I. Evaluación a los Indicadores de Transparencia.

De manera semestral el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, IFAI, informa los resultados de la Evaluación de los Indicadores de Obligaciones de Transparencia (**ODT**); de Respuesta a Solicitudes de Información (**RSI**); de Atención Prestada por la Unidad de Enlace (**AUE**) y de Alineación de Resoluciones y su Cumplimiento (**ACC/A3C**).

Cabe señalar que hasta el 12 de marzo de 2012, el IFAI notificó los resultados correspondientes al segundo semestre de 2011.

APARTADO	CALIFICACIÓN
a) Alineación de Criterios, Comportamientos de las Resoluciones y su Cumplimiento	74.08
b) Atención Prestada por las Unidades de Enlace	80.84
c) Indicador de Obligaciones de Transparencia	80.00
d) Indicador de Respuestas a Solicitudes de Información	100.00
PROMEDIO	83.73

II. Cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Durante el primer semestre de **2012**, y dentro del cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 40 al 48 de la Ley en la materia, la Unidad de Enlace, atendió un total de **121** solicitudes de información con **195** temas o preguntas divididos de la siguiente manera:

Tema	No.
Estadística	21
Actividades Sustantivas	89
Asesoría	33
No Compete	16
Bienes y Servicios	15
Datos Servidores Públicos	18
Presupuesto	3
Total	195

A continuación se representan en gráfica los temas consultados:



* Una solicitud puede tener varias preguntas sobre temas diversos.



- **Comité de Información.**

El Comité de Información ha celebrado 2 sesiones ordinarias en cumplimiento a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley Federal de Transparencia y numerales 57 y 60 de su Reglamento y emitió 2 Acuerdos.

- **Recursos de Revisión.**

No se recibieron Recursos de Revisión relacionados con solicitudes de información de conformidad con lo previsto en los artículos 49 al 54 de la Ley en la materia.

- **Envío de Índices de Expedientes Reservados.**

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 17 de la Ley Federal de Transparencia y 31 de su Reglamento, se envió en tiempo y forma el Índice de Expedientes Reservados con un total de **13,397**, en los formatos establecidos por el IFAI.

- **Actualización del Portal de Obligaciones de Transferencia.**

Las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF cumplieron en tiempo y forma con el Artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, al actualizar la información contenida en el Portal de Obligaciones de Transparencia.

- **Envío de los Formatos para Informe al Congreso (FIC).**

La Unidad de Enlace con el apoyo del Órgano Interno de Control, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 61 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia, envió al IFAI el 18 de enero de 2012, los **9** formatos FIC



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

correspondientes al año 2011, para la integración y presentación del informe anual al Congreso de la Unión.

Lo relacionado con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental se realiza a través de la página <http://www.ifai.org.mx/acceso> Sistemas que corresponde al sistema de Acceso a la Administración Pública Federal para carga de información del Instituto Federal de acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), la información es actualizada dependiendo del tipo de datos, por cada área responsable o a través de la Unidad de Enlace, en este último caso con las claves del Titular de la Unidad y el apoyo del Enlace operativo ubicados en el piso 3 de Oficinas Centrales de esta Comisión Nacional.



Observaciones de auditorías realizadas por instancias fiscalizadoras

Se cuentan con observaciones derivadas de las auditorías practicadas a las Unidades Administrativas por parte del Órgano Interno de Control, siendo las siguientes:

Núm. de Acciones	Observaciones	Área Responsable
4	Diferencias entre la platilla ocupacional, plantilla funcional y sistema para aprobación y registro de estructuras organizacionales (SAREO)	Dirección de Organización y Selección de Personal
2	1.-Incumplimiento a lo establecido en la normatividad en materia de Manual de Contabilidad Gubernamental. 2.-El SICOFIP no es el sistema adecuado para llevar a cabo la armonización contable debido a que no cumple con los requisitos establecidos en la normatividad.	Dirección General de Planeación
4	1.-Información incorrecta enviada en los formatos del SIIWEB números 911 "Estado de Situación Financiera", 912 "Estado de Resultados" y 913 "Estado de Origen y Aplicación de Recursos". 2.-Errores en la información del formato número 112 "Flujo de Efectivo", enviado a través del SII. 3.-Falta de envío de la segunda versión de algunos formatos del SII. 4.-Saldo bancarios incorrectos manifestados en los formatos del SII.	Dirección General de Planeación



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

No contamos con observaciones pendientes por parte de la Auditoría Superior de la Federación, ni de la Tesorería de la Federación, ni de los Auditores Externos, ni de la Unidad de Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública.



Procesos de desincorporación

La información reportada en la 1ra. Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2da. Etapa.



Bases o convenios de desempeño

Se celebró el convenio de colaboración en materia de visitas de inspección a Instituciones Financieras, Intercambio de Información, o Apoyo Técnico en Acciones Colectivas, con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Adicional, se suscribieron 21 convenios para el apoyo de las actividades sustantivas de este organismo.

Los convenios pueden ser consultados en la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, ubicada en el piso 4 de Oficinas Centrales de esta Comisión.



Otros asuntos relevantes

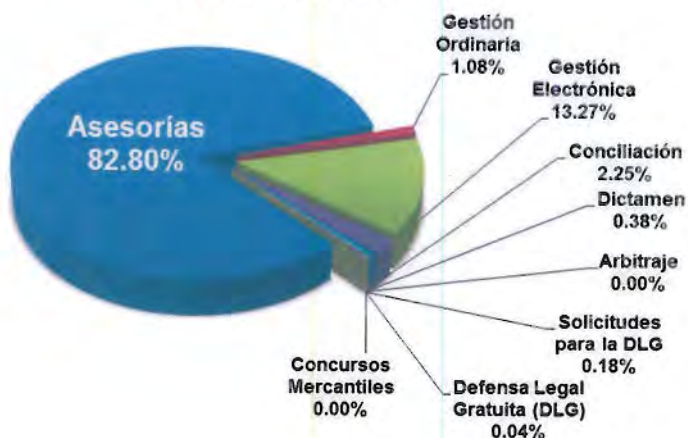
- Durante el periodo enero-junio se incrementó el número de Usuarios que acuden a nuestras oficinas a solicitar la asesoría, protección y en su caso, defensa de los malos servicios y actuaciones que las Instituciones Financieras tienen para con los ciudadanos. Con ello, hemos elevado en un 15% nuestras Acciones de Atención, en comparación al mismo periodo del año anterior.

Acciones de Atención	2011	2012	% Variación
Asesorías	441,238	529,660	20.04
Gestión Ordinaria	11,047	6,914	-37.41
Gestión Electrónica	85,112	84,877	-0.28
Conciliación	15,604	14,384	-7.82
Dictamen	1,205	2,423	101.08
Arbitraje	0	0	0.00
Solicitudes para la DLG	2,907	1,142	-60.72
Defensa Legal Gratuita (DLG)	504	308	-38.89
Concursos Mercantiles	0	0	0.00
Total General	557,617	639,708	14.72

Nota: Las cifras del rubro asesoría, incluyen además de las Asesorías Técnicas y Jurídicas, las Consultas Jurídicas, Consultas Siab Vida y Asesorías Jurídico Penales.



Acciones de Atención



- La Comisión ha tenido participación y presencia en más de 565 foros a lo largo y ancho de la República Mexicana cuya audiencia se calcula en más de 165,046 asistentes.



- Se reportaron 577 pláticas en escuelas de Educación Básica con la participación de 16,199 alumnos y a nivel universitario 190 pláticas, a más de 11,383 universitarios de diversos Estados.
- En materia de medios de comunicación hemos contado con la apertura en Radio con 34,450 minutos de transmisión y 27,254 minutos al aire en diversos programas de televisión. Cabe señalar que aún y cuando resentimos los efectos de la veda electoral que imperó en los meses de abril mayo y junio, con el esfuerzo de cada uno de los Delegados se logró contar con 2,383 notas de prensa de forma gratuita en diversos medios en todo México.
- Se registraron 1,905 reuniones de vinculación con el sector privado, educativo, y diversos sectores de la sociedad que nos permiten permear y llevar información financiera útil y de carácter preventivo - correctivo al mayor número de ciudadanos posibles.
- Se instalaron 2,040 módulos itinerantes, cuya atención benefició a 75,567 mexicanos, asesorando y en algunos casos atendiendo reclamaciones en contra de productos y servicios de Instituciones Financieras.
- El 14 de marzo de 2012 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las reformas y adiciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuyo objeto fue, entre otros, el de crear la Escuela de Estudios Financieros, como un órgano desconcentrado de la Comisión.

El propósito de la Escuela es impartir Estudios Financieros Profesionales, cursos y diplomados que contribuyan al desarrollo integral de los alumnos, así como a su capacidad de observación, análisis y reflexión sobre los temas financieros, mediante



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

una formación ética y cultural, a fin de que cuenten con un mejor grado de preparación en esta materia.

- En la parte administrativa, se destacan las actividades que se realizaron en el Programa de Capacitación E-learning:

1) En Innovación de Productos e-learning:

- Boletín electrónico.
- Fichas de actualización normativa.
- Talleres adelante con tu futuro.
- Campañas de comunicación.
- Conduguías

2) En Nuevos Productos en el Portal:

Programa	Productos	Acciones
Capacitación Institucional	Video Cápsulas/ Videos de Conferencias.	4
	Boletines / Conduguías	4
	Mensajes Empecemos por Casa / Liderazgo/ Cultura y Capacitación/ Trabajo en Equipo.	11
	Talleres en Línea	3
Capacitación Técnica	Fichas Técnicas de Nuevos Productos	4
	Fichas de Actualización Normativa	3
	Video Cápsulas / Videos de Conferencias/	5
Desarrollo Personal	Mini Cápsulas/ Videos	2
	Mensajes	2
Total		31



3) En desarrollo del talento interno:

- Se desarrollaron productos de capacitación con la participación de expertos.
- Se realizaron eventos presenciales en los cuales se entregaron diplomas a los expertos participantes.

4) En el Concurso Mejores Prácticas:

Se registró ante la Secretaría de la Función Pública el Programa de Capacitación E-learning, en el Concurso ***"Mejores Prácticas de Recursos Humanos en el Sector Público"***.

Este programa, junto con su herramienta tecnológica, el Portal de Capacitación y Desarrollo, fue seleccionado como uno de los finalistas para integrar el libro: ***"Mejores Prácticas en Recursos Humanos en el Sector Público"***.

- Respecto a la supervisión de Instituciones Financieras, se destaca lo siguiente:

-Sobre la Supervisión a Instituciones Financieras en relación a la Prohibición de Otorgamiento de Crédito a Menores de Edad, se concluyó el proceso de supervisión a 6 bancos y 3 Sofipos (Sociedades Financieras Populares). En total se analizaron 552 expedientes.

Las 9 instituciones supervisadas cumplieron con la normatividad vigente.

-En materia de Supervisión a SOFOMES E.N.R. sobre la exhibición de las autorizaciones de clientes para ser consultados en las Sociedades de Información Crediticia (SICs), se concluyó el reporte de supervisión a 35 entidades. En total se analizaron 3,897 expedientes.



Las principales áreas de oportunidad se relacionaron con i) que las entidades deben responder en forma a los requerimientos de información y ii) que deben exhibir en sus piezas de comisiones la denominación social, la tasa de interés y el CAT.

Para dar seguimiento a las áreas de oportunidad detectadas en 2012, se enviará al más alto puesto directivo de las entidades financieras supervisadas, un escrito que contenga las áreas de oportunidad detectadas, emplazándolas a que en un término de 30 días naturales informen a esta Comisión Nacional su programa correctivo, bajo el entendido de que si se hace caso omiso de la petición, se turnará su caso al área jurídica, para los efectos legales correspondientes.

-Finalizó la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el cumplimiento de la normatividad relacionada con una tarjeta de crédito, derivada de los artículos 18 Bis y 18 Bis 1, 3, 6 y 8 de la LTOSF.

-Se realizó la supervisión a 6 instituciones de banca múltiple que representan el 50% de bancos que ofrecen tarjetas de crédito; y 4 Sofomes ER que representan el 67% del total de entidades que otorgan tarjetas de crédito.

La calificación promedio final fue de 10.0 en solicitud y análisis de crédito; 10.0 en aumento de línea de crédito y 8.8 en no cobro de comisión por sobregiro.



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

Institución	No cobro comisión por sobregiro	Solicitud y análisis	Aumento de límite de crédito
American Express	10	10	10
Invex	10	10	10
HSBC	10	10	10
IXE	10	10	10
Santander	10	10	10
Scotiabank	10	10	10
Bancomer	10	10	10
Wal-Mart	0	10	10
Calif. Prom.	8.8	10	10

Las principales áreas de oportunidad se relacionaron con que las entidades respondan en tiempo y forma a los requerimientos de información.

Para dar seguimiento a las áreas de oportunidad detectadas en 2012, se enviará al más alto puesto directivo de las entidades financieras supervisadas, un escrito que contenga las áreas de oportunidad detectadas, emplazándolas a que en un término de 30 días naturales informen a esta Comisión Nacional su programa correctivo, bajo el entendido de que si se hace caso omiso de la petición, se turnará su caso al área jurídica, para los efectos legales correspondientes.

-En lo que toca al cuarto Proceso Anual de Supervisión y Vigilancia a SOFOMES E.N.R., se está en proceso de análisis de las 31 entidades financieras incorporadas al término del primer semestre.

-En referencia a la Supervisión a SOFOMES E.N.R. en materia de las autorizaciones de clientes para ser consultados en las Sociedades de Información



Crediticia, continúa el análisis de la información enviada por las 40 entidades financieras seleccionadas.

-Respecto a la Supervisión a Instituciones Financieras en relación a la Prohibición de Otorgamiento de Crédito a Menores de Edad, se está analizando la información remitida por los 7 bancos y 2 SOFIPOS seleccionados.

-Sobre la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso de las tarjetas de crédito con saldo cero, se está en análisis de la información remitida por los 6 bancos y 1 Sofom ER, seleccionados.

-En cuanto a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso de las tarjetas de crédito con saldo deudor, se está analizando la información enviada por los 4 bancos, 5 Sofomes ER, 1 Sofol y 1 Sofom ENR, seleccionados.

-Con relación a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del crédito personal, se analiza la información remitida por los 2 bancos, 1 Sofom ER y 1 Sofol, seleccionados.

-En lo que corresponde a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del crédito de nómina, está en análisis la información remitida por 5 bancos, 1 Sofom ER y 1 Sofipo, seleccionados.



-Respecto a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Activas. El caso del crédito hipotecario, se está analizando la información enviada por los 4 bancos seleccionados.

-En lo que toca a la Supervisión a Instituciones Financieras sobre el Procedimiento para la Terminación de Operaciones Pasivas, el caso de cuenta de ahorro y depósito de dinero a la vista, continúa el análisis de la información que nos han hecho llegar los 5 bancos, 2 Sofipos y 2 SCAPS, seleccionados.

-En referencia a la a Instituciones Financieras sobre el procedimiento para la Terminación de Operaciones Pasivas, el caso de cuenta de ahorro y depósito de dinero a la vista con tarjeta de débito, se analiza la información remitida por los 5 bancos y 1 Sofipo, seleccionados.

-Respecto a la Supervisión sobre el procedimiento de Sanas Prácticas sobre la Venta de Seguros por Teléfono, se está analizando la información enviada por los 5 bancos seleccionados.

-Sobre la Supervisión de No Prácticas Discriminatorias, se analiza la información que nos hicieron llegar los 6 bancos y 1 Sofom ER, seleccionados.



ÓRGANO DE GOBIERNO

La H. Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cumpliendo con lo dispuesto en los artículos 18 y 20 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, 17 y 18 de su Reglamento y 19, 20, 21 y 22 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, sesiono durante este periodo, en tres ocasiones:

Septuagésima Sexta Sesión Ordinaria (27 de febrero del 2012)

Septuagésima Séptima Sesión Ordinaria (09 de mayo del 2012)

Septuagésima Octava Sesión Ordinaria (28 de junio del 2012)

COMITES AUTORIZADOS AL 30 DE JUNIO DEL 2012

Durante este periodo, se crearon los siguientes comités:

NOMBRE DEL COMITÉ	CONTRIBUCIÓN A LA GESTIÓN	AREA RESPONSABLE
De Acciones Colectivas	Permite analizar la procedencia, determinar la estrategia y aprobar los asuntos que afectan las relaciones de consumo de bienes o servicios públicos o privados, cuya titularidad y pretensión corresponde a una colectividad de Usuarios.	Dirección General de Defensoría e Interventoría y Consultiva.
De Ética	Permite coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta.	Dirección de Desarrollo de Personal.

CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Derivado del Proceso de Autoevaluación que guarda el Sistema Control Interno Institucional efectuado durante los últimos días de abril y principios de mayo de 2012, se determinaron 5 elementos que registraron los más bajos grados de madurez. Para fortalecerlos se establecieron 10 acciones de mejora que integran el Programa de Trabajo de Control Interno 2012, que inició a partir del 01 de junio:

Núm.	Acción de Mejora	Nivel Norma/ Elemento de CI	Fecha Término	Unidad Administrativa
1	PERFILES Y DESCRIPCIONES DE PUESTOS Entregar y proporcionar el Catálogo de Puestos aplicable a cada una de las Vicepresidencias.	Nivel Directivo, Elemento 2.1.b	30/11/2012	Dirección de Organización y Selección de Personal
2	PROCESO DE CONTRATACIÓN Difundir en la Condured el Proceso de Contratación de Personal.		29/06/2012	Dirección de Organización y Selección de Personal/ Dirección de Admón. de Personal
3	PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Difundir el Programa de Evaluación del Desempeño y sus resultados en la Condured.		15/11/2012	Dirección de Organización y Selección de Personal
4	PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO Reforzar las acciones para incentivar la participación de los servidores públicos en los cursos de capacitación.		30/11/2012	Dirección de Desarrollo de Personal
5	Reconocer la participación de los servidores públicos.			
6	Otorgar estímulos a los servidores públicos.			
7	Retransmitir y reforzar por medio de la Intranet el material informativo sobre la existencia del Sistema Integral de Información Contable y Presupuestal (SICOFIP).	Nivel Directivo, Elemento 2.4.b	13/07/2012	Dirección General de Planeación
8	Integrar y desarrollar un plan de capacitación sobre la identificación de la causa raíz de las debilidades de control interno, tendiente a incrementar y fortalecer los conocimientos de los servidores públicos.	Nivel Directivo, Elemento 2.5.b	30/11/2012	Dirección de Organización y Selección de Personal
9	Mantener actualizadas las "Cartas Responsivas" del Sistema de Información Operativa (SIO), por usuario del sistema.	Nivel Operativo, Elemento 3.3.f.4	30/11/2012	Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo
10	Analizar los resultados de las "Encuestas electrónicas" que se aplica a los ciudadanos para conocer el funcionamiento y grado de satisfacción de las herramientas automatizadas publicadas en el sitio WEB de la Condusef, así como del propio sitio, para instrumentar las mejoras necesarias.	Nivel Operativo, Elemento 3.3.f.6	30/11/2012	Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

A junio de 2012, el Inventario de Riesgos está integrado por 8 riesgos:

No. de Riesgo	RIESGO	III. VALORACIÓN DE RIESGOS VS. CONTROLES	
		Valoración Final	
		GRADO DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
2012_1	Sistema operado inadecuadamente, lo que genera información no confiable.	7	5
2012_2	Página web publicada con información errónea o desactualizada.	2	6
2012_3	Supervisión a Instituciones Financieras realizadas de manera insuficiente o ineficiente.	5	6
2012_4	Procedimientos en materia de defensoría, interventoría y consultiva ejecutados de manera ineficaz e ineficientemente.	6	4
2012_5	Monto elevado del pasivo laboral contingente.	10	10
2012_6	Digitalización de expedientes vigentes rezagados y desechos acumulados por falta de capacidad operativa.	3	7
2012_7	Ingresos propios, generados por la imposición de multas, no incorporados al patrimonio de la Condusef, por haber sido pagados ante el SAT.	1	6
2012_8	Servidores públicos separados de su cargo sin el sustento administrativo suficiente.	7	5



Acciones y compromisos en proceso de atención

Durante los meses de enero a junio, se adicionaron como parte del Cronograma de Acciones y Compromisos Relevantes en proceso de Atención, los siguientes:

1.-Continuar la atención a las recomendaciones y observaciones derivadas de la auditoría 08/12 al Sistema Integral de Información (SII), consistentes en corregir los formatos del SIWEB a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

2.-Actualizar y/o elaborar Manuales de Procedimientos Administrativos y/o Lineamientos y/o Criterios:

Manuales para ELABORACIÓN:

1) Manual de Procedimientos para el Desarrollo y Evaluación del Procesos y Sistemas de Atención a Usuarios.

2) Manual de Procedimientos de Delegaciones.

3) Manual de Operación del Registro de Contratos de Adhesión.

4) Manual de Evaluación de Productos de Crédito y Captación.

5) Manual de Evaluación de Productos de Seguros, Fianzas, Ahorro y Bursátil.

Manuales para ACTUALIZACIÓN:

6) Manual de Procedimientos de Contabilidad.

Lineamientos:

7) Lineamiento Interno para el Uso de las Salas de Eventos de esta Institución.



- 8) Lineamientos Internos para la Administración y Control del Parque Vehicular.
- 9) Lineamientos Internos para la Seguridad y Vigilancia en las Oficinas Centrales.
- 10) Lineamientos Internos para la Asignación y Uso de Servicios de Telefonía Celular y Radiocomunicación.
- 11) Lineamientos para el Uso de Estacionamiento Interno y Externo.
- 12) Lineamientos y Políticas para la Integración y Funcionamiento del Comité de Mejora Regulatoria Interna.

Criterios:

- 13) Criterios específicos para la Administración de la Información.

Políticas:

- 14) Políticas para la dotación de Viáticos y Pasajes.

g f



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, stylized 'L' followed by several loops and a long horizontal stroke, is written over a solid black horizontal line.

Lic. Luis Pazos de la Torre

Presidente de la Comisión Nacional para la 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

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.

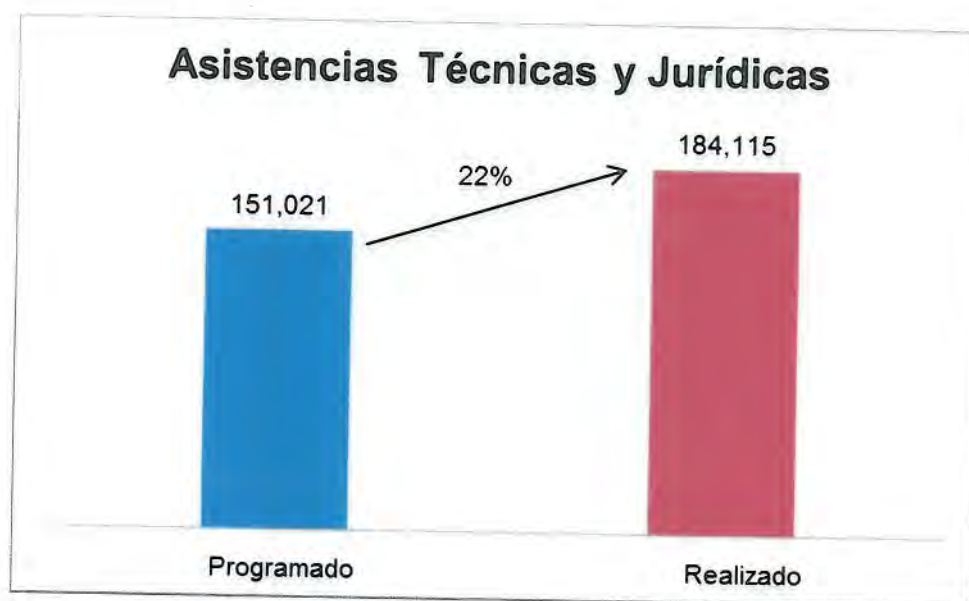
Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), segundo en importancia por el número de asesorías recibidas a nivel nacional con 28,482, principalmente en materia de Afore, por los asuntos relacionados con traspasos indebidos.

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

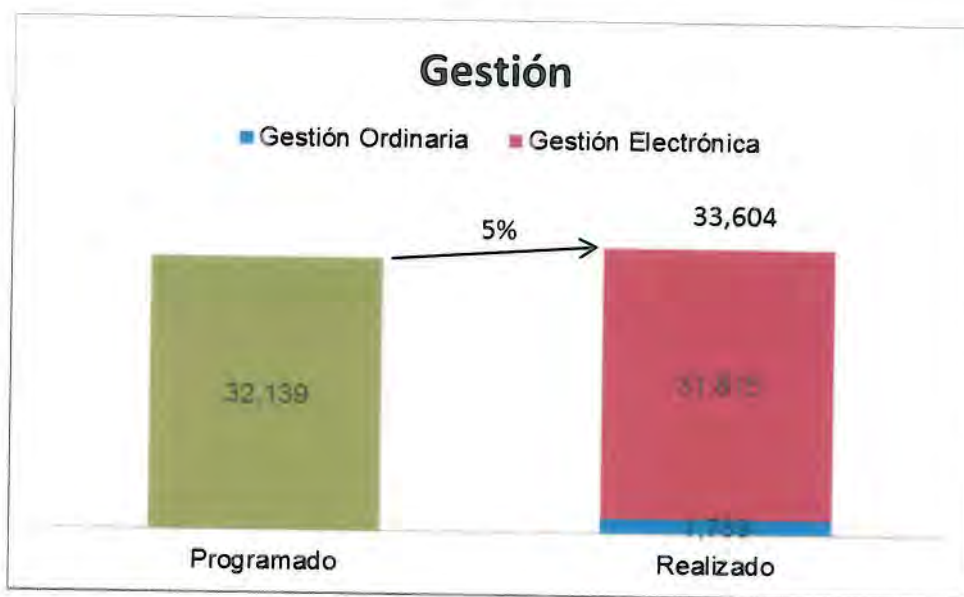


Gestión Electrónica

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.

[Handwritten signature]



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.



COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

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.

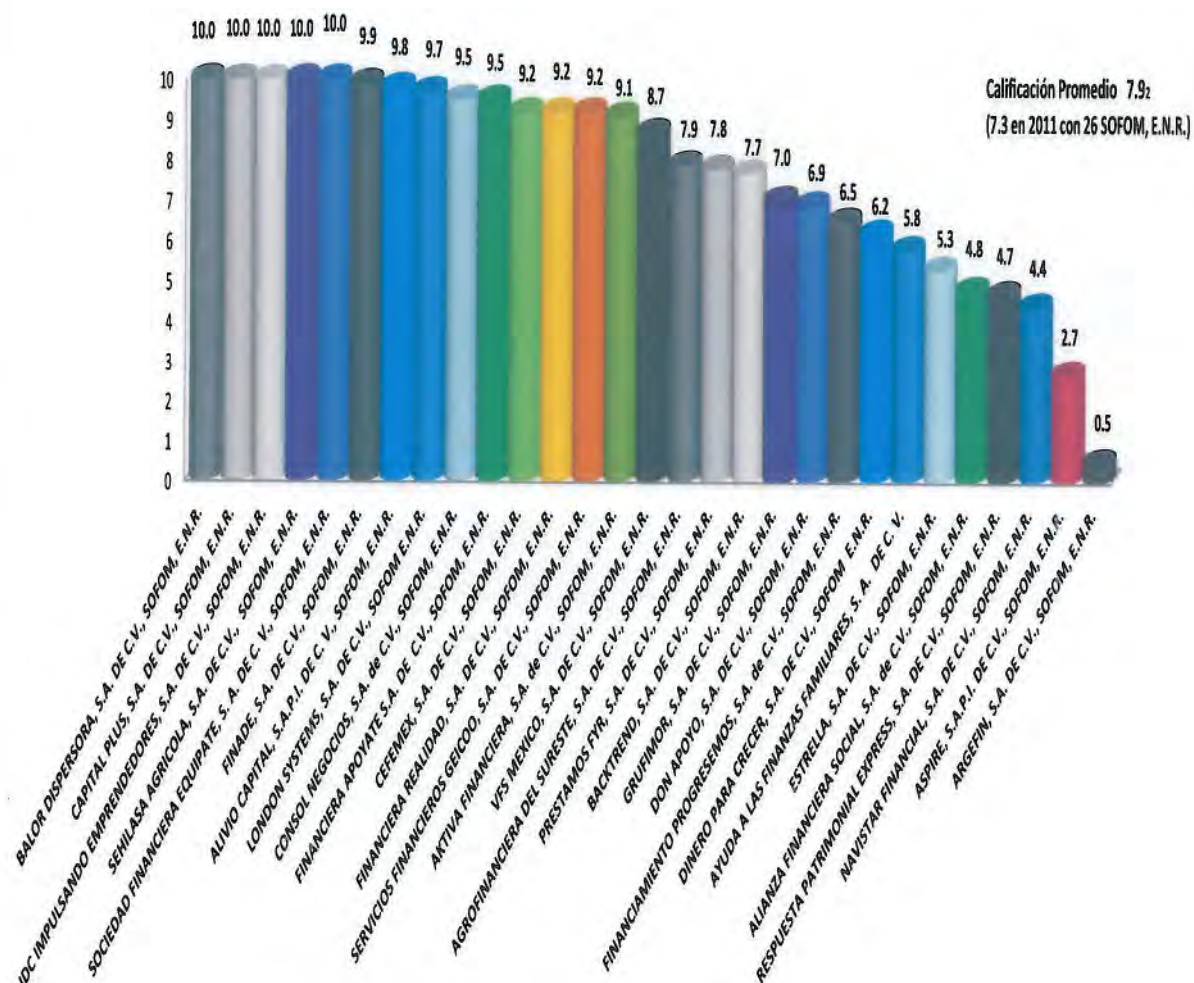
¹ CNH SERVICIOS COMERCIALES, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., EUREKASOLI, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., GCB PROFAMILIAS, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., MF AMIGA, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., MI SOL, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., MUJER MISIÓN POR MÉXICO MSC, S. A. DE C. V., SOFOM, E.N.R., SENDERO FINANCIERO, 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.

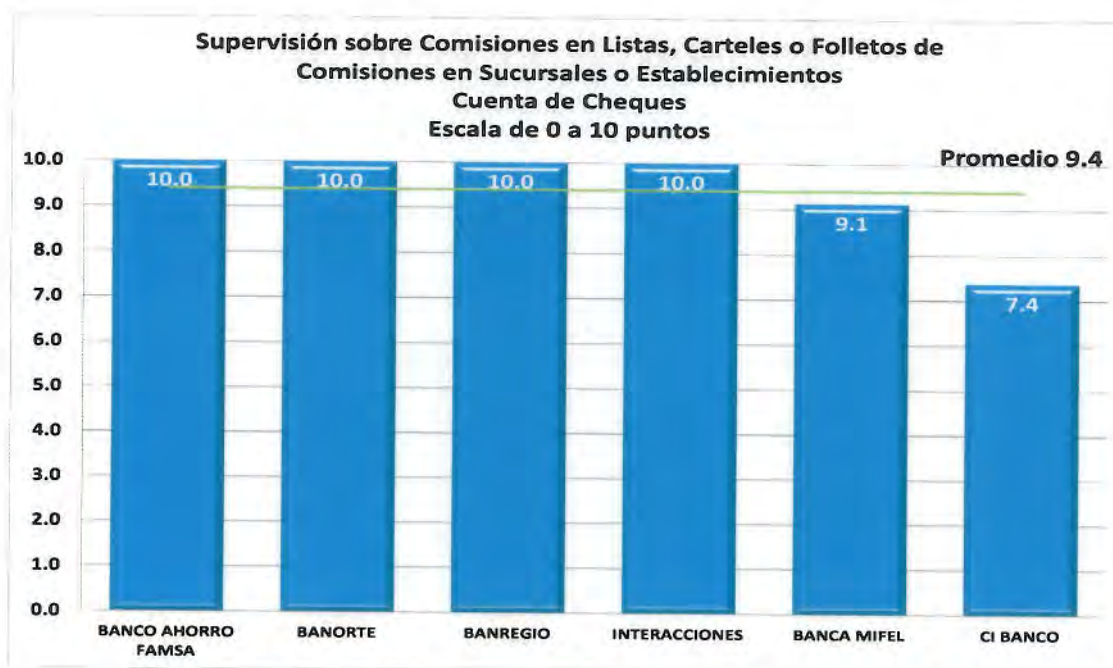
Para dar seguimiento a las áreas de oportunidad detectadas en 2012, se enviará al más alto puesto directivo de las entidades financieras supervisadas, un escrito que contenga las áreas de oportunidad detectadas, emplazándolas a que en un término de 30 días naturales informen a esta Comisión Nacional 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.

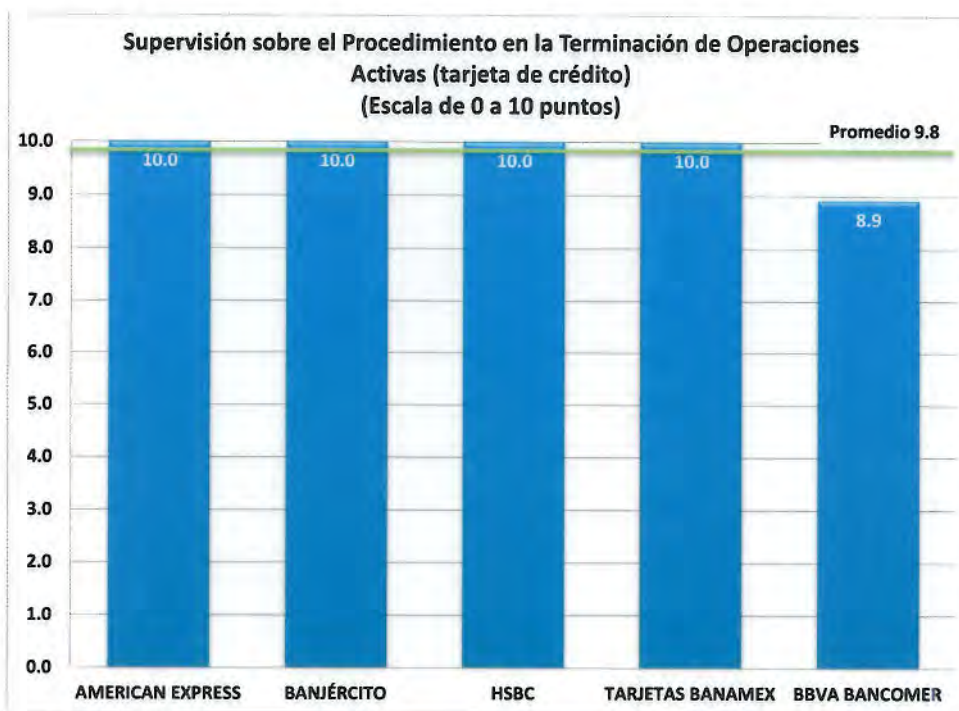


**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

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.



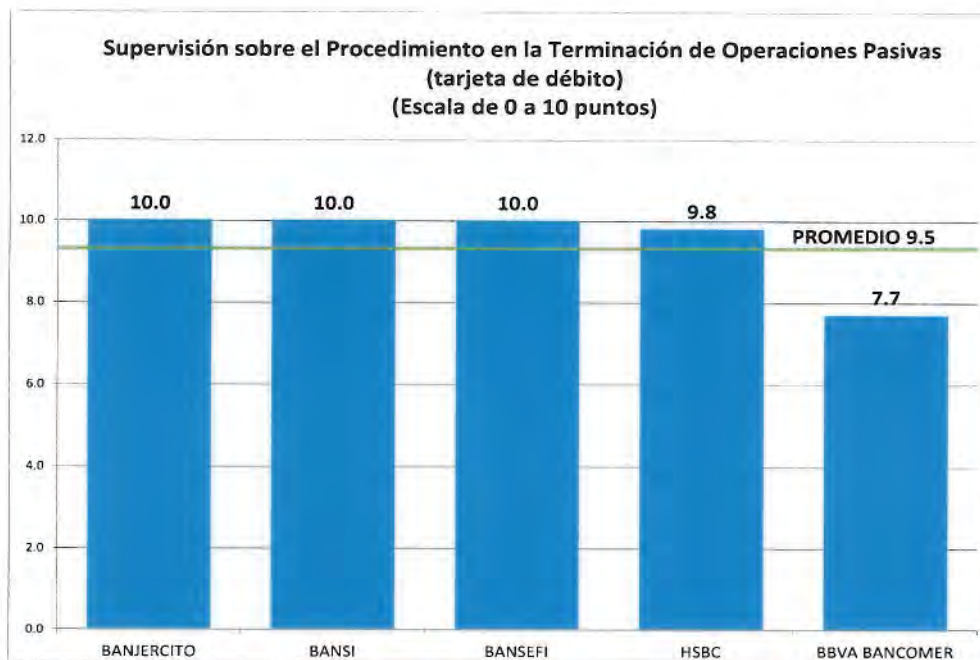
**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**
Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012

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.

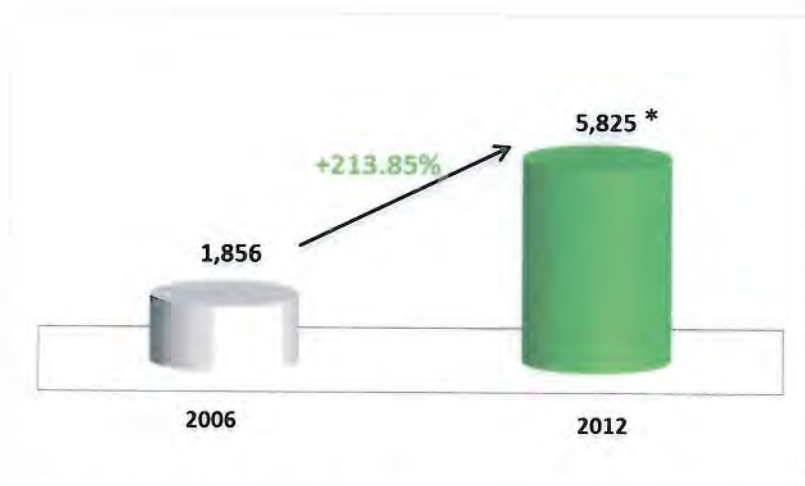
Respecto al proyecto de Medición de Capacidades Financieras. (Condusef- CNBV- Banco Mundial y la Creación del Comité de Educación Financiera (CEF), éstos se mantienen vigentes respecto a lo reportado en la Segunda Etapa.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "J. S.", is located at the bottom right of the page.



Comunicación Social

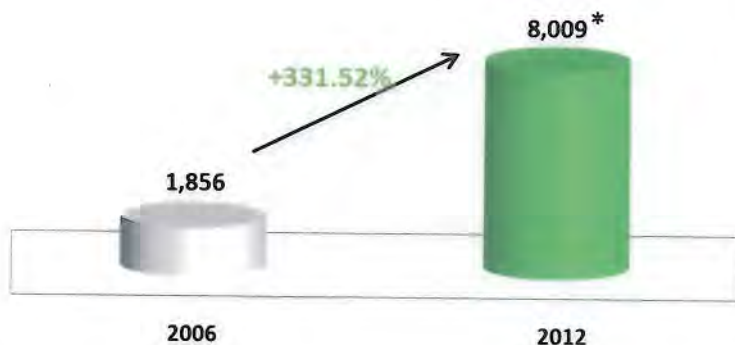
La presencia de CONDUSEF en los medios ha permitido acercar a la Institución a la ciudadanía así como entregarle información útil de manera breve y accesible. A través de la formulación de distintas campañas mediáticas, CONDUSEF logró incrementar en un **331.52%** la presencia en medios en 2012 (datos 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".



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.

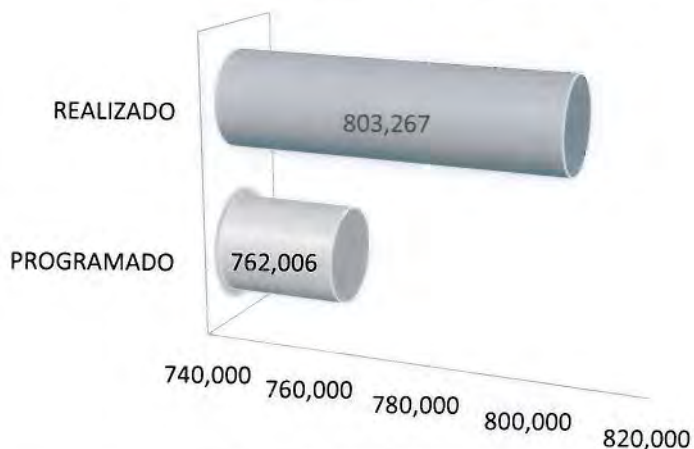
AVANCES EN LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS

Cumplimiento de objetivos, metas e indicadores. (Enero-Agosto 2012)

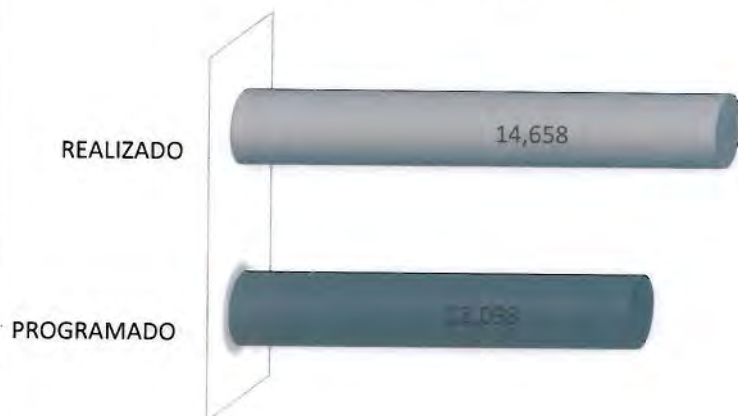
La evaluación del programa presupuestario "EO11 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros" se realiza a través del análisis de la información registrada en el Módulo de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto 2012, 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

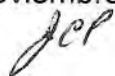
ESTRUCTURA BÁSICA Y NO BÁSICA

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 los 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.

rsf



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.

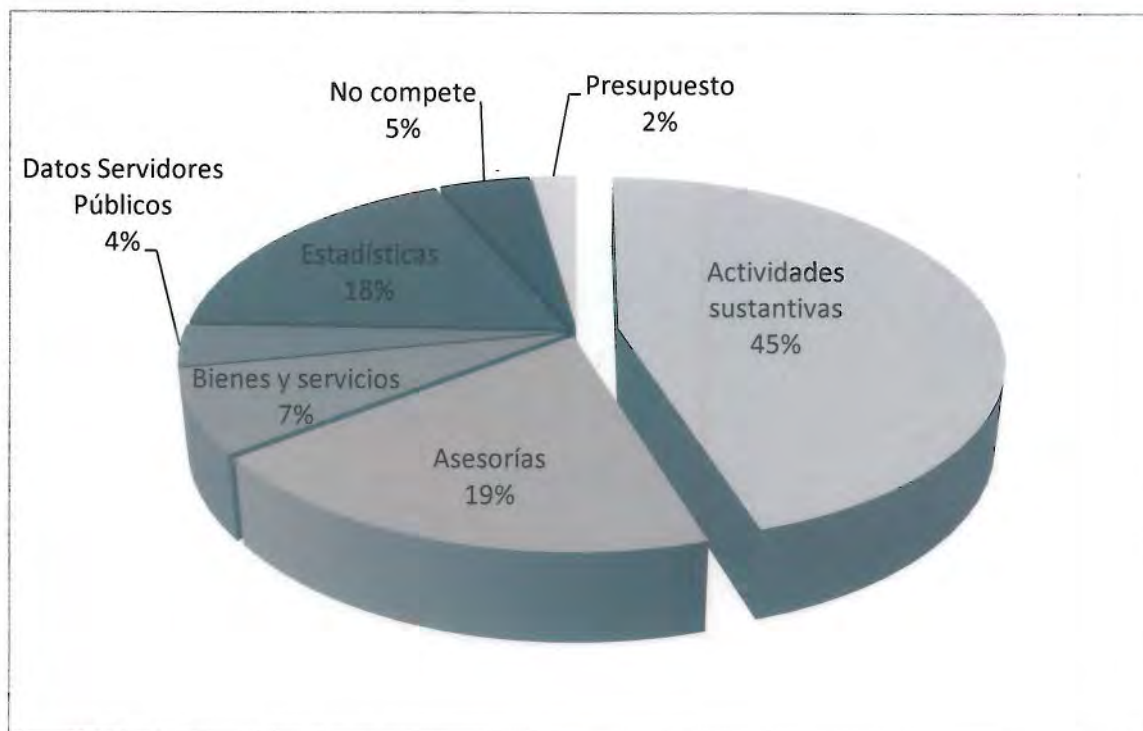
Los temas o preguntas contenidos en las solicitudes recibidas en los meses de **julio - agosto** sumaron un total de **36**, proyectando que en el periodo de **septiembre - noviembre**, los temas o preguntas sumen **99**, de acuerdo al siguiente detalle:



**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

RAH

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