HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUSEF

Octubre 2021

ÍNDICE

		PÁGINA
INTRODUCCIÓN		2
I.	ÁMBITO DE APLICACIÓN RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	3
II.	MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	4
III.	DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	6
IV.	OBJETIVO	8
V.	DISPOSICIONES GENERALES	8
	1. DE LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ	8
	2. DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ	10
	a) Del Presidente	11
	b) Del Secretario	12
	c) De los Vocales	13
	d) Del Secretario de Actas	14
	e) De los Invitados	14
	3. DE LAS SESIONES	15
VI.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.	19
	1. EMISIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN	19
	2. DESARROLLO DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN	20
	a) EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN	20
	b) REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	21
	c) REALIZACIÓN DE VISITAS	22
	3. CONCLUSIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN	24
	a) CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN	24
	b) MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE LOS PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO FORZOSO	25
	c) SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y LOS PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO FORZOSO.	26
FIRMAS DE VALIDACIÓN		27
TRANSITORIOS		29

INTRODUCCIÓN.

En enero de 2014, se aprobaron los Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF, mismos que se publicaron en la Normateca Interna de la Comisión Nacional el 17 de febrero del mismo año y entraron en vigor al día siguiente.

Con motivo de la entrada en vigor del nuevo Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2019, así como para alinear la normatividad de los diversos comités al interior de la CONDUSEF y derivado de la implementación de nuevos mecanismos de comunicación remota se hace necesario emitir los nuevos "Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF".

En razón de lo anterior, la Dirección de Planeación y Finanzas y la Dirección General Servicios Legales, con fundamento en los artículos 15, fracción III, 19, fracción XXXIV y 44, fracción XIX del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se dieron a la tarea de emitir los nuevos "Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF".

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; de este modo, la CONDUSEF no discrimina por razón alguna o condición, incluyendo aquellas que se refieran al origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto vulnerar los derechos y libertades de las personas.

La CONDUSEF rechaza las conductas que, de forma directa o indirecta, intencional o no, propicien un trato de distinción, exclusión o restricción que tengan como resultado afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de uno o más derechos humanos, por lo que está comprometida a respetar los principios democráticos y los derechos humanos de las personas en general.

Por ello, el lenguaje empleado en estos Lineamientos, no busca generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, por lo que las referencias o alusiones a los sujetos representan siempre a hombres y mujeres.

En la 134ª Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno celebrada el día 29 de octubre de 2021, sus miembros acordaron: ACUERDO CONDUSEF/JG/134/08: Los miembros de la Junta de Gobierno aprobaron los **Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF**. Lo anterior con fundamento en los artículos 22, fracción XII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 3 del Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES.

Los presentes Lineamientos son de carácter obligatorio para todos los servidores públicos de la Comisión Nacional, que participen en el ejercicio de la supervisión, que compete a ésta respecto de las instituciones financieras.

Los titulares de las áreas involucradas serán responsables de su observancia y difusión entre el personal bajo su mando, así como de llevar a cabo revisiones periódicas para que su contenido corresponda a su operación y normatividad vigentes, a fin de que se constituya como una herramienta de trabajo eficaz.

La Dirección de Planeación y Finanzas será la responsable de la actualización y mejoramiento de estos Lineamientos, con base en las propuestas y requerimientos que formulen las áreas responsables.

Su difusión en la CONDURED se realizará a través del responsable de administrar y operar la Normateca Interna.

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.

Ordenamientos de tipo Legislativo.

- Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- Ley de Uniones de Crédito.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
- Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Ordenamientos de alcance general.

- Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.

- Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias.
- Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las uniones de crédito.
- Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicable a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas.
- Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.
- Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros.
- Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión.
- Disposiciones de carácter general para el registro de contratos de adhesión.
- Disposiciones de carácter general para el registro de contratos de adhesión de seguros.
- Disposiciones de carácter general para la organización y funcionamiento del buró de entidades financieras.
- Disposiciones de carácter general por las que se establece la información que deben rendir las unidades especializadas de las instituciones financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Disposiciones de carácter general para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- Disposiciones de carácter general para el registro de las comisiones, la cartera total y número de contratos, que deben realizar las entidades financieras.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS.

PRIMERO. Para efectos de estos lineamientos, además de lo previsto por el Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional, se entenderá por:

CONDUSEF / Comisión Nacional	A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Comité de Supervisión	Al órgano colegiado de la Comisión Nacional, encargado de coordinar las acciones de supervisión conferidas a ésta.
DGEF	A la Dirección General de Educación Financiera.
DGESPF	A la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.
DGVS	A la Dirección General de Verificación y Sanciones.
DGSL	A la Dirección General de Servicios Legales.
Direcciones Generales supervisoras	A la Dirección General de Educación Financiera, a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera y a la Dirección General de Verificación y Sanciones.
Expediente	Al conjunto ordenado de documentos de carácter administrativo, físicos o electrónicos, conformado por oficios, escritos, promociones, etc., que la DGEF, DGESPF y la DGVS elaboren, en el ámbito de su respectiva competencia, como resultado de la supervisión instaurada a cada institución financiera.
Informe Anual	Al documento que contemplará los resultados que las Direcciones Generales supervisoras obtengan, en el ámbito de su respectiva competencia, en la realización de sus actividades de supervisión que comprende la evaluación y, en su caso, inspección o verificación.

Informe de resultados A la opinión técnica que las Direcciones Generales supervisoras emitan sobre la documentación e información que obre en el expediente de las Instituciones Financieras sujetas al Programa Anual de Supervisión, como resultado de las etapas de Verificación e Inspección, según sea el caso.

Esta opinión contiene los resultados obtenidos con motivo de la visita de inspección o verificación que las Direcciones Generales supervisoras proporcionen sobre el análisis realizado a la información que obre en el expediente de las Instituciones Financieras.

Inspección A la referida en artículo 11 del Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional.

Institución Financiera A las referidas en el artículo 2°, fracción IV de la Ley de Protección y Defensa de Servicios Financieros.

Programa Anual de Supervisión Al documento que contempla el conjunto de actividades de evaluación, vigilancia, inspección y verificación que establecen la planeación anual para ejercer la facultad de supervisión de la Comisión Nacional, aprobado por el Comité de Supervisión y establecido por las Direcciones Generales supervisoras, de acuerdo a sus facultades de supervisión calendarizada.

Verificación La visita que lleva a cabo la Comisión Nacional en las oficinas, locales y demás instalaciones de las SOFOM, E.N.R., para recabar y solicitar información, a fin de constatar el cumplimiento a las disposiciones que les sean aplicables.

Vigilancia A la que se refiere el artículo 5° del Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional.

IV. OBJETIVO.

SEGUNDO. Los presentes Lineamientos tienen por objeto determinar la integración y funcionamiento del Comité de Supervisión de la CONDUSEF, así como la coordinación en las actuaciones que realicen las diferentes áreas de la Comisión Nacional, como la elaboración y desarrollo del programa anual de supervisión y sus alcances, los requerimientos de información, la realización de visitas, así como la adopción de medidas preventivas, correctivas y de los programas de cumplimiento forzoso, para el ejercicio de sus atribuciones en materia de vigilancia, evaluación, inspección, verificación, prevención y corrección, que competen a ésta respecto de las Instituciones Financieras.

V. DISPOSICIONES GENERALES.

1. DE LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ

TERCERO. El Comité de Supervisión estará integrado por los miembros siguientes:

I. Presidente (a) El titular de la Vicepresidencia Jurídica

II. Secretario (a) El titular de la Dirección General de Servicios Legales

III. Vocales

El titular de la Vicepresidencia Técnica

El titular de la Dirección General de Educación Financiera

El titular de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera

El titular de la Dirección General de Verificación y Sanciones

El titular de una de las Direcciones Generales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios

IV. Secretario (a) de Actas El titular de la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión

El Presidente, los Vocales y el Secretario del Comité tendrán voz y voto, mientras que el Secretario de Actas sólo tendrá derecho a voz.

Los integrantes del Comité serán suplidos en sus ausencias por el servidor público con nivel inferior jerárquico inmediato que ellos designen por escrito, conforme a lo siguiente:

EN AUSENCIA DEL	SERÁ SUPLIDO POR
Titular de la Vicepresidencia Jurídica.	El Titular de la Dirección General de Servicios Legales.
Titular de la Dirección General de Servicios Legales.	El Titular de la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión.
Titular de la Vicepresidencia Técnica.	El servidor público que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquél y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
Titular de la Dirección General de Educación Financiera.	El servidor público que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquél y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
Titular de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.	El servidor público que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquél y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
Titular de la Dirección General adscrita a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.	El servidor público que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquél y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.

EN AUSENCIA DEL	SERÁ SUPLIDO POR
Titular de la Dirección General de Verificación y Sanciones.	El servidor público que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquél y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
Titular de la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión.	El servidor público que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquél y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.

La participación de los suplentes en las sesiones, es procedente exclusivamente cuando no participan los titulares.

A solicitud por escrito de cualquiera de los miembros del Comité, se podrá invitar a las sesiones del mismo, a las personas cuya intervención se estime necesaria, con la finalidad de precisar aspectos jurídicos, técnicos, administrativos o de cualquier otra naturaleza de su competencia, relacionados con los asuntos para los cuales fueren invitados; quienes participarán con voz, pero sin voto y deberán guardar la debida reserva y confidencialidad de los asuntos que se traten en la sesión.

Una vez concluida su participación no podrán permanecer en la sesión.

2. DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ.

CUARTO. El Comité de Supervisión tendrá las siguientes funciones:

I. Aprobar el calendario anual de las sesiones del ejercicio inmediato posterior.

II. Recibir y conocer los informes de actuación que realizan permanentemente las Direcciones Generales supervisoras.

III. Determinar anualmente, a más tardar en septiembre de cada año calendario, los criterios para seleccionar a las Instituciones Financieras que serán sujetas al Programa Anual de Supervisión.

IV. Aprobar el Programa Anual de Supervisión.

V. Aprobar las modificaciones, incorporaciones, sustituciones y desincorporaciones al Programa Anual de Supervisión.

VI. Fijar políticas de operación a las unidades administrativas encargadas de llevar a cabo la supervisión, cuando éstas no cuenten con los parámetros claros para su actuación.

VII. Conocer y, en su caso, validar las actuaciones de supervisión que las unidades administrativas hayan realizado, siempre que éstas no estén expresamente previstas en los presentes Lineamientos y cuenten con la opinión de la DGSL.

VIII. Aprobar el Informe Anual de Supervisión, el cual incluye las actividades de supervisión realizadas por las Direcciones Generales supervisoras.

IX. Aprobar la emisión y modificación de los Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF.

X. Coadyuvar en el cumplimiento de la Ley y de las demás disposiciones aplicables.

XI. Las demás que resulten necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

QUINTO. Serán funciones de los Integrantes del Comité las siguientes:

a) Del Presidente

a) Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité;

b) Autorizar la propuesta del calendario de las sesiones ordinarias del Comité de Supervisión;

c) Instruir al Secretario para que se convoque a las sesiones ordinarias y extraordinarias;

d) Autorizar la celebración de sesiones extraordinarias;

e) Coordinar y dirigir las sesiones ordinarias y extraordinarias;

f) Autorizar la propuesta de la convocatoria para la celebración de sesiones ordinarias y extraordinarias, y en su caso autorizar a los invitados que se requieran;

g) Autorizar la propuesta del orden del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias;

h) Someter los acuerdos a la consideración de los integrantes del Comité presentes en la sesión que corresponda;

i) Emitir voto de calidad, cuando exista empate en la votación de los asuntos;

j) Asistir puntualmente a las sesiones; y

k) Las demás que se consideren necesarias.

b) Del Secretario

a) Proponer el calendario de sesiones ordinarias del Comité;

b) Coordinar la elaboración y preparación del orden del día, con el listado de los asuntos que se tratarán, incluir en las carpetas los soportes documentales de los asuntos a tratar y remitir dicha carpeta a los integrantes del Comité de Supervisión;

c) Proponer al Presidente del Comité la participación de invitados a las sesiones del mismo;

d) Tomar la lista de asistencia a las sesiones del Comité y verificar que exista el quórum legal al momento de inicio de la sesión;

e) Convocar a los integrantes del Comité y, en su caso, a los invitados autorizados;

f) Comunicar al Presidente del Comité las irregularidades que se detecten respecto al funcionamiento del mismo;

g) Llevar a cabo el conteo de los votos emitidos por los integrantes del Comité;

h) Recibir las propuestas de los asuntos a tratar;

i) Ejecutar y comunicar los acuerdos tomados en las sesiones del Comité;

j) Registrar, dar seguimiento e informar de los acuerdos tomados en las sesiones el Comité, de conformidad con los plazos establecidos y las responsabilidades asignadas;

k) Emitir su opinión sobre los asuntos que se traten en las sesiones y brindar la asesoría requerida para coadyuvar al mejor cumplimiento de los objetivos, políticas y atribuciones del Comité;

l) Asistir puntualmente a las sesiones; y

m) Las demás que se consideren necesarias.

c) De los Vocales

a) Analizar los documentos de los asuntos que se sometan a consideración del Comité;

b) Emitir su opinión sobre los asuntos que se traten en las sesiones y brindar la asesoría requerida para coadyuvar al mejor cumplimiento de los objetivos, políticas y funciones del Comité;

c) Discutir y votar los proyectos que sean sometidos a su consideración en las sesiones correspondientes;

d) Informar del cumplimiento dado a los acuerdos que les corresponda;

e) Comunicar al Presidente del Comité y al Secretario las irregularidades que se detecten respecto al funcionamiento del Comité;

f) Solicitar al Secretario la participación de invitados a las sesiones del Comité;

g) Asistir puntualmente a las sesiones; y

h) Las demás que se consideren necesarias.

d) Del Secretario (a) de Actas

a) Elaborar las actas de las sesiones del Comité.

b) Recabar las firmas del acta del Comité y mantener el control de éstas debidamente foliadas por año;

c) Resguardar las carpetas y los documentos de los asuntos sometidos a consideración del Comité, así como los acuerdos adoptados y aquella documentación complementaría que dé sustento a cada asunto;

d) Asistir puntualmente a las sesiones; y

e) Las demás que se consideren necesarias.

e) De los Invitados

a) Precisar los aspectos jurídicos, técnicos, administrativos o de cualquier otra naturaleza de su competencia, relacionados con los asuntos para los cuales fueron invitados;

b) Guardar la debida reserva y confidencialidad de los asuntos que se traten en la sesión; y

c) Asistir puntualmente a las sesiones.

3. DE LAS SESIONES.

SEXTO. El calendario anual de sesiones ordinarias del Comité de Supervisión será aprobado en la última sesión de cada año.

Las sesiones ordinarias del Comité se efectuarán conforme al calendario anual aprobado. En el supuesto de que no existan asuntos a tratar en alguna de las sesiones, se dará aviso a los miembros del comité cuando menos con doce horas de anticipación a la que se tenga prevista para su celebración, informando sobre la cancelación de la sesión respectiva.

Las sesiones se llevarán a cabo de preferencia el último miércoles hábil de cada trimestre y podrán llevarse a cabo de manera presencial o a través de medios remotos de comunicación electrónica, o ambas, a través de videoconferencia u otros medios similares que permitan analizar, plantear y discutir en tiempo real los asuntos sometidos al Comité.

En cada sesión se registrará la asistencia de los participantes, recabando las firmas en la lista de asistencia correspondiente.

Las áreas que requieran someter algún asunto a la consideración del Comité deberán enviar el soporte documental de la información que se proporcione.

La solicitud para presentar algún asunto al Comité, deberá remitirse al Secretario cuando menos con siete días hábiles de anticipación a la fecha y hora programada para celebrar la sesión ordinaria correspondiente. Tratándose de una sesión extraordinaria, la información deberá proporcionarse cuando menos con tres días hábiles de anticipación a la fecha y hora programada para celebrar la sesión correspondiente.

Para el correcto ejercicio de las atribuciones del Comité, se podrá convocar a la celebración de sesiones extraordinarias, las veces que sean necesarias, siempre que se cuente con la debida justificación.

SÉPTIMO. El Secretario enviará la convocatoria de la sesión que corresponda, previa autorización del Presidente del Comité, con cinco días hábiles de antelación a la fecha de la sesión ordinaria, indicando el día, lugar, hora y los asuntos a tratar en el orden del día y, en su caso, la plataforma electrónica a través de la cual se desarrollará la sesión, así

como el vínculo o enlace para acceder a dicha sesión. Los plazos señalados deberán contarse a partir del día hábil siguiente al de la notificación de la convocatoria.

Para el caso de las sesiones extraordinarias, se convocará con al menos un día hábil de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo la sesión.

A la convocatoria se deberá adjuntar la carpeta electrónica, que contendrá la documentación digitalizada o electrónica correspondiente de los asuntos a tratar en la sesión ordinaria. En dicha carpeta se integrará el orden del día, que tendrá como mínimo los asuntos que se señalan a continuación:

- Toma de asistencia y verificación del quórum legal.
- Informe del seguimiento de acuerdos de las sesiones anteriores.
- Presentación de los asuntos debidamente documentados.
- Proyecto de acuerdos para la aprobación del Comité.
- Actas formalizadas.
- Asuntos generales.

En el apartado de asuntos generales que se presente en las sesiones ordinarias solamente podrán incluirse asuntos de carácter informativo.

A la convocatoria se deberá adjuntar la carpeta electrónica, que contendrá la documentación digitalizada o electrónica, correspondiente de los asuntos a tratar en la sesión extraordinaria. En dicha carpeta se integrará el orden del día, que tendrá como mínimo lo siguiente:

- Toma de asistencia y verificación del quórum legal.
- Presentación de los asuntos, debidamente documentados.
- Proyecto de acuerdos para aprobación del Comité.

OCTAVO. En las sesiones del Comité de Supervisión invariablemente se deberá contar con la asistencia de los servidores públicos que funjan como Presidente y Secretario del Comité, o de sus respectivos suplentes. Se entenderá que existe quórum legal, cuando asistan como mínimo cuatro de los miembros con derecho a voto o, en su caso, sus

suplentes; las decisiones se tomarán por mayoría y en caso de empate, el Presidente del Comité tendrá voto de calidad.

Cuando no se reúna el quórum requerido, se suspenderá la sesión y el Secretario levantará el acta correspondiente, debiendo convocar nuevamente a sus integrantes en un plazo no mayor a diez días hábiles.

NOVENO. El orden del día de cada sesión será elaborado por el Secretario y aprobado por el Presidente del Comité, considerando las propuestas de los integrantes del mismo.

DÉCIMO. El desarrollo de la sesión se apegará al orden del día señalado en la convocatoria, y previo registro de asistencia en el que se recaben las firmas de los participantes, se llevará a cabo en los siguientes términos:

I. El Presidente del Comité declarará que existe quórum legal, previa verificación que realice el Secretario y autorizará el inicio de la sesión;

II. Se dará lectura a cada asunto a tratar, y una vez concluido cada uno de los mismos, los miembros del Comité expondrán los comentarios correspondientes.

III. En caso de empate, el Presidente del Comité tendrá voto de calidad.

IV. Los miembros del Comité emitirán su opinión y voto respecto a los acuerdos relativos a los asuntos que se traten en la sesión;

V. El Secretario redactará con claridad y precisión los acuerdos adoptados por el Comité, llevando el registro y seguimiento de los mismos, y

VI. Al final de cada sesión, el Secretario dará lectura a cada uno de los acuerdos que se hubieren tomado, a fin de ratificarlos o rectificarlos, según sea el caso, y proceder a su firma.

En las cuestiones que por su importancia sean presentadas el mismo día de la sesión, a criterio de los integrantes, se determinará si se analiza en esa sesión, en fecha posterior o, de ser el caso, se convoca a una sesión extraordinaria.

En las sesiones extraordinarias sólo se atenderán los asuntos que contenga la convocatoria, mismos que deberán tener el carácter de urgentes y que ameriten una pronta atención.

Todos los asistentes, deberán guardar la debida reserva y confidencialidad de la información a presentar y de la que tengan conocimiento en la sesión, la que únicamente será para el propósito de que el Comité conozca y en su caso apruebe los asuntos presentados, restringiendo su uso o difusión para cualquier finalidad distinta a la señalada.

DÉCIMO PRIMERO. Por cada sesión se levantará un acta en la que se especifiquen los asuntos tratados y los acuerdos tomados.

El proyecto de acta se pondrá a disposición de los asistentes a través de medios electrónicos, diez días hábiles posteriores de la celebración de la sesión que corresponda, a efecto de que estos formulen sus observaciones en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

De no recibirse observaciones, el acta se entenderá por aprobada en cuanto a su contenido, la cual deberá ser firmada por todos los miembros del Comité, y en su caso, por quienes intervinieron en la sesión.

Los miembros del Comité tendrán derecho a deliberar libremente y de hacer constar en el acta a solicitud expresa, su opinión o voto particular sobre los asuntos de que se trate.

El acta original debidamente suscrita quedará al resguardo del Secretario.

DÉCIMO SEGUNDO. Los acuerdos relativos a los asuntos que se traten en el Comité serán sometidos por el Presidente del Comité a la consideración de sus integrantes, a fin de que emitan su opinión y voto al respecto y, además:

a) Serán adoptados respecto de cada asunto y deberán redactarse con toda claridad y precisión.
b) Se aprobarán con la mayoría de los votos de los presentes y serán comunicados por el Secretario del Comité a las áreas correspondientes para su ejecución y seguimiento.
c) Corresponderá a cada miembro realizar las acciones determinadas por dicho Comité, según el ámbito de sus respectivas competencias.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

1. EMISIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN

DÉCIMO TERCERO. El presente apartado tiene por objeto establecer las bases que se deberán observar para la práctica de la evaluación, Vigilancia, Verificación e Inspección que realiza la CONDUSEF a las instituciones financieras.

El Programa Anual de Supervisión establecerá:

I. Número de Evaluaciones, Vigilancias, Verificaciones e Inspecciones a realizar.
II. Las instituciones financieras que serán supervisadas.
III. Periodos estimados de realización de las Vigilancias, Verificaciones e Inspecciones, y el seguimiento a los programas de cumplimiento forzoso.
IV. Días o semanas hombre a utilizar para la realización de las Vigilancias, Verificaciones e Inspecciones y el seguimiento a los programas de cumplimiento forzoso.

El Programa Anual de Supervisión deberá estar orientado verificar el cumplimiento de las obligaciones a que hace referencia la LPDUSF, LTOSF y demás normativa en la materia, así como de las disposiciones de carácter general que deriven de dichos ordenamientos, que contribuyan a la evaluación, Vigilancia, Verificación e Inspección que realiza la CONDUSEF. Para efectos de lo anterior, se deberá:

I. Realizar una investigación previa para determinar las Instituciones Financieras, productos y documentos que serán sujetos a la evaluación, Vigilancia, Verificación e Inspección, así como los servicios financieros con alta incidencia y recurrencia de quejas y reclamaciones. Lo anterior, servirá para elaborar el análisis de riesgos que se integre, y
II. Considerar los riesgos determinados con base en los criterios aprobados por el Comité de Supervisión.

Para la elaboración del Programa Anual de Supervisión, se deberán considerar los criterios de selección de Instituciones Financieras aprobados por este Comité a más tardar durante el mes de septiembre, conforme al análisis de riesgo debidamente justificado.

DÉCIMO CUARTO. La DGESPF deberá integrar la propuesta del Programa Anual de Supervisión del año siguiente, considerando la información de la DGEF y la DGVS, y presentarlo al Comité a más tardar en la segunda quincena del mes de noviembre de

cada año, a fin de que los miembros del Comité conozcan el documento, emitan comentarios u observaciones, y en su caso, procedan a la aprobación del mismo.

El Programa Anual de Supervisión deberá contener la programación anual para el desarrollo de las actividades de evaluación, vigilancia verificación e inspección, que realizan la DGESPF, la DGEF y la DGVS, según el ámbito de su competencia, en relación con las Instituciones Financieras respecto de las cuales se ejecutarán dichas actividades, así como los productos que serán motivo de evaluación.

En el contenido del Programa Anual de Supervisión, deberá considerarse el objeto de la evaluación, vigilancia, inspección y verificación, respectivamente, previsto en el Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional.

2. DESARROLLO DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN

a) EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN

DÉCIMO QUINTO. Las actividades de supervisión, que lleven a cabo las unidades administrativas competentes para la ejecución del Programa Anual de Supervisión, deberán regirse por los principios de imparcialidad, objetividad y suficiencia de información.

DÉCIMO SEXTO. El Programa Anual de Supervisión iniciará su vigencia a partir del primer día del año calendario para el que se aprobó.

Las áreas encargadas del cumplimiento del Programa Anual de Supervisión serán la DGESPF, la DGEF y la DGVS, quienes lo ejecutarán de acuerdo al ámbito de su competencia, a fin de concluir con las actividades de evaluación, vigilancia, verificación e inspección programadas, dentro del año calendario para el cual se emitió.

El Comité de Supervisión como órgano colegiado no intervendrá en la realización de las actividades de evaluación, vigilancia, verificación e inspección programadas.

DÉCIMO SÉPTIMO. Las Direcciones Generales supervisoras, deberán informar al Comité en cada sesión ordinaria, los avances respecto al cumplimiento del Programa Anual de

Supervisión del año en curso, a fin de que los miembros del Comité conozcan el estatus de los procesos de evaluación, vigilancia, verificación e inspección programados en ese año.

La falta de cumplimiento en tiempo y forma de la ejecución del Programa Anual de Supervisión, deberá informarse al Comité en la sesión correspondiente, en el que se detalle la causa del retraso debidamente justificadas, así como las medidas de remediación que adoptará la Dirección General correspondiente, para dar cumplimiento al Programa.

DÉCIMO OCTAVO. Durante la vigencia del Programa Anual de Supervisión, éste podrá ampliar o reducir el número de Instituciones Financieras y/o productos programados, para lo cual el área solicitante deberá remitir al Secretario del Comité toda la información y documentación soporte, exponiendo claramente las razones y justificación, fundadas y motivadas de dicha modificación.

El Secretario del Comité, analizará la procedencia de la solicitud y, en caso de cumplir con los requisitos previstos en párrafo anterior, se enlistará dentro de la sesión próxima programada del Comité. Las Direcciones Generales supervisoras deberán agotar todos los medios a su alcance para cumplir con el Programa en los términos aprobados, por lo que dichas modificaciones al Programa se realizarán únicamente de manera excepcional.

Para la aprobación de modificaciones al Programa Anual de Supervisión, el Comité deberá valorar los argumentos vertidos por el área solicitante, así como la información y documentación que soporte la solicitud, a fin de deliberar sobre la modificación al Programa y, en su caso, acordar la procedencia, procedencia parcial, improcedencia o solicitar mayores elementos.

b) REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

DÉCIMO NOVENO. Los requerimientos de información se considerarán suficientes cuando la información sea amplia, adecuada y oportuna para obtener un panorama extenso respecto de la situación real de la Institución Financiera requerida.

VIGÉSIMO. Las Direcciones Generales supervisoras podrán requerir a las Instituciones Financieras sujetas al Programa Anual de supervisión, la información necesaria para el desahogo de sus actividades de supervisión, conforme a su ámbito de competencia y de conformidad con lo establecido en los manuales de procedimientos correspondientes.

VIGÉSIMO PRIMERO. Las actividades de Vigilancia se llevarán a cabo por las Direcciones Generales supervisoras, en el ámbito de sus respectivas competencias, respecto de las Instituciones Financieras sujetas al Programa Anual de Supervisión, de acuerdo al manual de procedimientos correspondiente.

Lo anterior, sin perjuicio de las actividades de vigilancia que las Direcciones Generales enunciadas en el párrafo que antecede, realicen de forma habitual para el cumplimiento de las obligaciones que tienen establecidas las Instituciones Financieras en la normatividad emitida por la CONDUSEF.

c) REALIZACIÓN DE VISITAS

VIGÉSIMO SEGUNDO. La Inspección a las Instituciones Financieras sujetas al Programa Anual de Supervisión estará a cargo de la DGESPF y dicha inspección se efectuará mediante visitas realizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a petición de esta Comisión Nacional, debiéndose informar lo correspondiente al Comité de Supervisión.

Para efecto de lo anterior, la DGEF y la DGVS comunicarán previamente a la DGESPF la información que conforme al ámbito de su competencia requieran sea solicitada durante la visita de inspección, para el cumplimiento de sus funciones, observando los principios previstos en el Lineamiento Décimo Quinto.

VIGÉSIMO TERCERO. La Verificación estará a cargo de la DGVS, la cual se efectuará a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, conforme al Programa Anual de Supervisión, a través de visitas que realicen los verificadores.

En la visita de verificación que se efectúe, se levantará el acta de verificación correspondiente y las Instituciones Financieras podrán formular observaciones en el acto de la diligencia y ofrecer pruebas con relación a los hechos asentados en la misma.

Asimismo, podrán hacer valer ese derecho dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se concluya la visita, en términos del artículo 68 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo y corresponderá a la DGVS resolver sobre la petición.

VIGÉSIMO CUARTO. Al concluir cada una de las visitas de Inspección y Verificación, la DGESPF y la DGVS, en el ámbito de sus respectivas competencias, llevarán a cabo la elaboración de un informe de resultados dirigido a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Institución Financiera para el caso de las visitas de inspección y para las SOFOMES ENR, en el caso de verificación que considere todas y cada una de las actuaciones que se generaron durante el desarrollo de la visita, así mismo, cuando se termine el citado informe, se hará del conocimiento en la próxima sesión del Comité de Supervisión los hechos, actos u omisiones que hayan conocido.

VIGÉSIMO QUINTO. En caso de que las Direcciones Generales supervisoras hayan detectado en las etapas de evaluación, vigilancia, inspección y verificación que alguna Institución Financiera no cumple con las disposiciones legales que la rigen, dichas Direcciones Generales deberán informar esa situación a la unidad administrativa correspondiente de la Comisión Nacional para que determine si se inicia el procedimiento de sanción respectivo, así como al Comité de Supervisión para su conocimiento.

VIGÉSIMO SEXTO. Las Unidades de Atención a Usuarios de esta Comisión Nacional, auxiliarán a la DGEF, la DGESPF y a la DGVS en la realización de las notificaciones de los requerimientos de información, así como en las visitas de Verificación.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. Los servidores públicos de la Comisión Nacional que participen en las visitas de Inspección y Verificación, o bien tengan acceso a información o documentación de las Instituciones Financieras, deberán guardar estricta reserva respecto de ésta, en términos de lo establecido en el artículo 13 de la Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

3. CONCLUSIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN

VIGÉSIMO OCTAVO. El Programa Anual de Supervisión deberá concluirse en el año calendario para el que se aprobó.

Se entenderá que el Programa Anual de Supervisión se encuentra concluido, cuando se haya ejecutado la totalidad de las acciones programadas para el año calendario, respecto de la totalidad de las Instituciones Financieras establecidas en el mismo, así como la evaluación de los documentos programados por producto, momento en que las Direcciones Generales supervisoras remitirán el informe final de las acciones realizadas.

VIGÉSIMO NOVENO. La DGSL elaborará un Informe Anual, con la información proporcionada por las Direcciones Generales supervisoras. Dicho informe deberá ser remitido por el Presidente del Comité a la Presidencia de la Comisión Nacional durante el primer trimestre de año siguiente al de su ejecución, previa aprobación del Comité de Supervisión.

TRIGÉSIMO. Dentro de los treinta días hábiles posteriores a la entrega del Informe Anual, la DGEF hará su difusión en el sitio web de la CONDUSEF.

a) CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN

TRIGÉSIMO PRIMERO. La DGVS remitirá a la DGESPF y a la DGEF un informe general de resultados de la verificación, copia del acta y orden de visita, así como de la documentación e información recabada durante la diligencia.

Tratándose de los resultados obtenidos de las visitas de inspección, la DGESPF hará entrega a la DGEF y a la DGVS de la documentación que de acuerdo con su ámbito de competencia haya sido obtenida en la realización de la visita.

TRIGÉSIMO SEGUNDO. Las Direcciones Generales supervisoras, en el ámbito de sus respectivas competencias llevarán a cabo el análisis de la documentación e información que obre en el expediente de las Instituciones Financieras sujetas al Programa Anual de Supervisión, como resultado de las etapas de evaluación, Vigilancia, Verificación e Inspección, según sea el caso, con la finalidad de llevar a cabo la elaboración del Informe de resultados correspondiente.

Una vez emitido el Informe de resultados por las Direcciones Generales supervisoras, remitirán a la DGESPF o a la DGVS según corresponda, a fin de que se notifique a las Instituciones Financieras los resultados obtenidos del procedimiento de supervisión instaurado por esta Comisión Nacional, y así brindarles certeza jurídica.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el área competente para llevar a cabo la notificación del Informe de resultados a la Institución Financiera respectiva, será la Dirección General que haya llevado a cabo la visita de Verificación, o bien, haya participado en la visita de Inspección durante el procedimiento de supervisión.

b) MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE LOS PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO FORZOSO

TRIGÉSIMO TERCERO. Las Direcciones Generales supervisoras en el ámbito de sus respectivas competencias, tendrán la facultad de ordenar medidas preventivas a cargo de las Instituciones Financieras, en cualquier momento del procedimiento de supervisión.

TRIGÉSIMO CUARTO. Las Direcciones Generales supervisoras en el ámbito de sus respectivas competencias, tendrán la facultad de ordenar medidas tendientes a corregir las irregularidades detectadas a las Instituciones Financieras al concluir la evaluación, Vigilancia, Inspección o Verificación.

TRIGÉSIMO QUINTO. Las medidas que determine la Comisión Nacional, para corregir las irregularidades de las Instituciones Financieras, se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso, los cuales deberán emitirse por las Direcciones Generales supervisoras o las Direcciones de área a ellas adscritas que, conforme al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, tengan facultades para ello, haciendo del conocimiento del Comité de Supervisión dicha circunstancia en la sesión posterior a la remisión de los programas de cumplimiento forzoso.

c) SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y LOS PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO FORZOSO.

TRIGÉSIMO SEXTO. Las Direcciones Generales supervisoras deberán considerar en la programación de las actividades para dar cumplimiento al Programa Anual de Supervisión, el seguimiento a la ejecución por parte de la Instituciones Financieras de las medidas preventivas, correctivas y de los programas de cumplimiento forzoso, dentro del trimestre siguiente al en que se notificaron.

FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
ÁREAS RESPONSABLES	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Legales.	
JORGE ADRIAN KUK OLIVERA Director de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión.	
ÁREAS INVOLUCRADAS Y/O QUE PARTICIPAN EN EL DESARROLLO DEL PROCESO	
ELIZABETH IVONNE NORIEGA AGUILAR Vicepresidenta Jurídica	
LUIS FABRE PRUNEDA Vicepresidente Técnico	
MARÍA DEL CARMEN ARROYO ARROYO, Directora General de Verificación y Sanciones.	

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
WILFRIDO PEREA CURIEL, Director General de Educación Financiera.	
ELISA HERREJÓN VILLARREAL, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.	
LUZ HIRAM OLIMPIA LAGUNA MORALES, Directora General de Atención a Usuarios "A".	
ÁREAS QUE AUTORIZAN	
• **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES**	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Legales.	
• **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**	
ROBERTO EDUARDO GARCÍA MOLINA, Director de Planeación y Finanzas.	

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

SEGUNDO. - La entrada en vigor de los presentes Lineamientos, deja sin efectos a los "Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF", fechados en el mes de enero de 2014

TERCERO. - Los procesos iniciados antes de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos serán concluidos conforme a los lineamientos anteriores.