

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

### **ACUERDO por el que se da a conocer el Manual de Organización General de la CONDUSEF.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

#### ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA CONDUSEF

FERNANDO ENRIQUE ZAMBRANO SUÁREZ, Vicepresidente de Planeación y Administración de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16, 26 y 28, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; así como 3, fracción III; 4, fracción IV; y 5 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

#### CONSIDERANDO

I. Que el artículo 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establece la obligación de que los actos administrativos de carácter general, tales como reglamentos, decretos, acuerdos, normas oficiales mexicanas, circulares y formatos, así como los lineamientos, criterios, metodologías, instructivos, directivas, reglas, manuales, disposiciones que tengan por objeto establecer obligaciones específicas cuando no existan condiciones de competencia y cualesquiera de naturaleza análoga a los actos anteriores, que expidan las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública federal, deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación para que produzcan efectos jurídicos.

II. Que el Manual de Organización General, prevé las funciones, procedimientos y atribuciones que cada servidor público de mando en dicha Comisión Nacional debe llevar a cabo en atención a su nivel jerárquico, y

III. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/134/10 del 29 de octubre del 2021, la Junta de Gobierno de la CONDUSEF aprobó el Manual de Organización General, se expide el siguiente:

#### ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA CONDUSEF

**PRIMERO.** El Manual de Organización General de la CONDUSEF puede ser consultado en las siguientes ligas electrónicas:

[https://www.condusef.gob.mx/documentos/transparencia/normateca-interna/MOG\\_web\\_21.pdf](https://www.condusef.gob.mx/documentos/transparencia/normateca-interna/MOG_web_21.pdf)  
[www.dof.gob.mx/2021/CONDUSEF/MOG\\_web\\_21.pdf](http://www.dof.gob.mx/2021/CONDUSEF/MOG_web_21.pdf)

**SEGUNDO.** El Manual de Organización General de la CONDUSEF es de observancia obligatoria para todos los servidores públicos referidos en el mismo.

#### TRANSITORIO

**ÚNICO.** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 15 de diciembre de 2021.- El Vicepresidente de Planeación y Administración de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Fernando Enrique Zambrano Suárez.**- Rúbrica.

(R.- 516190)



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
GENERAL DE LA CONDUSEF**

Octubre 2021





*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin, including a large signature and several initials.]*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.]*



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>1</b>

**ÍNDICE**

	PÁGINA	
INTRODUCCIÓN	2	
I. ANTECEDENTES	4	
II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	17	
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	34	
IV. MISIÓN-VISIÓN	44	
V. FACULTADES	45	
VI. ATRIBUCIONES	45	
VII. ORGANIGRAMAS	46	
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	54	
IX. FUNCIONES GENÉRICAS	62	
X. RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	66	
XI. OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA	67	
XII. DE LAS SUPLENCIAS	408	
FIRMAS DE VALIDACIÓN	409	
TRANSITORIOS	413	



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	2
10	2021	

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), de conformidad con las atribuciones que le son conferidas en el artículo 44, fracción XIX del Estatuto Orgánico, se dio a la tarea de coordinar la actualización del **"Manual de Organización General"** denominándolo **"Manual de Organización General de la CONDUSEF"**, con la participación de la Presidencia, la Secretaría de la Junta de Gobierno, las Vicepresidencias y Direcciones Generales que les son adscritas.

El presente Manual de Organización General de la CONDUSEF, fue actualizado con base en la estructura orgánica aprobada por la SHCP y registrada ante la SFP, y con fundamento en su Estatuto Orgánico publicado en el Diario Oficial de la Federación del 16 de julio de 2010 y sus modificaciones publicadas el 18 de octubre de 2011 y el 14 de marzo de 2012, 30 de diciembre de 2013, 02 de junio y 07 de noviembre de 2014, 29 de mayo y 09 de junio de 2015, 28 de abril y 05 de julio del 2016, 03 de abril de 2017 y 15 de julio de 2019, así como en las demás leyes y disposiciones que regulan su operación.

Este Manual es un documento normativo-administrativo que establece instrucciones detalladas y precisas para realizar de forma ordenada y sistemática las funciones, procedimientos y atribuciones de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF conforme a los objetivos y metas, asigna responsabilidades y, además, permite contar con información clara y suficiente para los procesos de inducción y capacitación.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'Mori' and several other initials.*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	3
10	2021	

Por ello, el lenguaje empleado en este Manual, 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 de la Junta de Gobierno celebrada el día 29 de octubre de 2021, sus miembros acordaron lo siguiente: " ACUERDO CONDUSEF/JG/134/10: Los miembros de la Junta de Gobierno aprobaron el Manual de Organización General de la CONDUSEF. Lo anterior con fundamento en el artículo 22, fracción XII de la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros".

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom left and several initials on the right margin.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>4</b>

**I. ANTECEDENTES**

Dado los esfuerzos del Gobierno de la República para establecer una mejor infraestructura institucional en apoyo al desarrollo del sistema financiero, se planteó reducir las inquietudes y errores de operación; lo cual se materializó mediante un importante proceso de revisión llevado a cabo a finales de los años noventa por parte de los Poderes Ejecutivo y Legislativo, lográndose la modificación del marco legal vigente para adecuar las instituciones y normas a las necesidades del país.

La existencia de múltiples y diversos ordenamientos y procedimientos establecidos, así como la diversidad de autoridades y criterios dificultaban la protección de los derechos e intereses de los Usuarios; aunado a que los conflictos tendían a solucionarse en los órganos jurisdiccionales sin que previamente se agotara la etapa de conciliación y se efectuaran las acciones de información, orientación, promoción y protección.

La diversidad de organismos de supervisión y vigilancia en materia financiera, plantearon al Legislativo la necesidad de conformar un órgano único con autoridad sancionadora para proteger al Usuario, que contribuyera a eliminar las irregularidades en la prestación de los servicios y que, como órgano imparcial, realizara la difusión de las características, beneficios y riesgos de los productos y servicios que ofrecieran las Instituciones Financieras.

Las acciones de orientación al público y atención de reclamaciones, así como la solución de controversias mediante la conciliación y arbitraje, que hasta ese momento eran responsabilidad de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), serían absorbidas por un nuevo organismo, así como los recursos materiales, humanos y presupuestales que para esas acciones se dedicaban. Se constituía así, como la única autoridad encargada de la protección y defensa de los intereses del público en materia financiera, agrupando bajo un solo criterio las áreas de naturaleza jurídica, que por necesidad se formaron en dichas Comisiones, reduciendo la asimetría que existía en las relaciones entre Entidades Financieras y los Usuarios.

El 13 de diciembre de 1998, se aprobó la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), que dio uniformidad a los procedimientos previstos en materia de protección al Usuario de Servicios Financieros, proporcionando a la población mayor seguridad y certidumbre en sus relaciones con las Instituciones Financieras.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the page.]*





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	5

Esta Ley, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, creó la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en la Ciudad de México, como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios, sectorizado en la SHCP.

La CONDUSEF inició actividades el 19 de abril de 1999, fecha en que entró en vigor la LPDUSF que le confiere la responsabilidad de brindar asistencia, orientación, información y defensoría a los Usuarios, con objeto de proteger sus derechos e intereses ante las Instituciones Financieras y de propiciar relaciones más equitativas y armónicas entre éstos.

El 12 de mayo de 1999, la Junta de Gobierno aprobó la Estructura Orgánica de la CONDUSEF, con lo cual se iniciaron las tareas de integración y justificación de las estructuras orgánicas ocupacionales para solicitar su autorización y registro ante la Unidad de Servicio Civil de la SHCP y la Unidad de Desarrollo Administrativo de la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (hoy Secretaría de la Función Pública).

Con base en las disposiciones generales expresadas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, inicialmente se identificaron las funciones sustantivas que permitieran formular la propuesta del Reglamento Interior del Organismo, integrar sus planes y programas de trabajo, diseñar su estructura orgánica y definir los perfiles de puesto de los servidores públicos.

Punto fundamental en esta acción fue identificar las responsabilidades y recursos de transferencia de las tres Comisiones, así como de ubicar en la línea de mando 97 plazas de los puestos de nivel medio superior (73 CNBV, 13 CNSF y 11 CONSAR) y 105 plazas de puestos operativos y de enlace (67 CNBV, 37 CNSF y 1 CONSAR) que fueron transferidas a la Comisión Nacional. Comprendiendo la definición de las funciones de atención a Usuarios, conciliación y arbitraje, además de la integración de las Delegaciones pertenecientes a la CNBV, creadas en 1995. Los trabajos de entrega concluyeron en octubre de 1999, cuando personal de la CNSF junto con los expedientes y asuntos asignados pasaron a formar parte de las Delegaciones (ahora Direcciones Generales de Atención a Usuarios) de la CONDUSEF.

Las Delegaciones (ahora Direcciones Generales de Atención a Usuarios) adquirieron un mayor grado de complejidad y compromiso, así como un carácter integrador con relación a la asistencia y orientación técnico-financiera y a la atención jurídica resolutoria y sancionadora, que va desde orientar a los Usuarios de acuerdo a sus

*[Handwritten signatures and marks in blue and black ink at the bottom of the page]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>6</b>

derechos y obligaciones hasta el ejercicio de las funciones jurídicas para tramitar y substanciar juicios arbitrales, establecer medidas para su cumplimiento, brindar defensoría legal gratuita e imponer las sanciones que correspondan, incluyendo multas.

Esta tarea se fortaleció con la aprobación, por parte del Poder Ejecutivo Federal, del Reglamento Interior de la CONDUSEF, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 15 de octubre de 1999. Dicho ordenamiento establecía la organización, estructura y atribuciones de las Unidades Administrativas, así como las responsabilidades de sus servidores públicos para dar cumplimiento a los objetivos, metas y alcances de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Con objeto de propiciar a la brevedad el ejercicio de sus funciones y permitir con ello la inmediata operación de acciones de orden sustantivo y, derivado del Dictamen formulado por la Unidad de Servicio Civil de la SHCP y la Unidad de Desarrollo Administrativo de la SECODAM (hoy SFP), con fecha 29 de junio de 1999 fueron autorizadas las primeras plazas de alta responsabilidad de la Estructura Orgánica básica correspondiente al Presidente, a los Vicepresidentes Técnico, Jurídico, de Delegaciones (ahora de Atención a Usuarios) y, de Planeación y Administración, así como de los Directores Generales de Operación, de Delegaciones, de Estudios Especiales y, de Orientación y Atención a Usuarios.

El 16 de julio de 1999 las autoridades competentes emitieron el dictamen favorable a la creación, así como a la incorporación de plazas de transferencia de las tres Comisiones Nacionales, para dar origen a las Direcciones Generales: Jurídico-Consultiva; de Orientación Jurídica y Defensoría; de Quejas, de Conciliación y Arbitraje; Contenciosa; de Estudios de Mercado y Desarrollo Financiero; de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros; de Programación, Organización y Presupuesto; de Recursos Humanos; de Recursos Materiales y Servicios Generales; Informática, y a la Unidad de Comunicación Social, así como de dos puestos homólogos por norma correspondientes al Coordinador de Asesores y al Secretario Particular. El 1 de septiembre de 1999 fueron autorizadas las plazas del Secretario de la Junta de Gobierno y del Prosecretario, así como la del Titular del Órgano Interno de Control. Desde ese momento quedó integrada la estructura orgánica básica de la CONDUSEF, con vigencia a partir de la publicación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros por lo que se refiere al Presidente, y a partir del 1 de junio para el resto de los puestos.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	7

Con objeto de cumplir con lo establecido en la LPDUSF, así como de disponer del personal que respaldara y coadyuvara en el cumplimiento de los objetivos, la autoridad en la materia consideró favorable la creación de las plazas de mando de la estructura orgánica no básica y la incorporación de plazas de transferencia de las Comisiones Nacionales, con vigencia a partir del 1 de diciembre de 1999.

De esta manera, la Estructura Orgánica Funcional de la CONDUSEF quedó registrada ante las autoridades federales, con una cobertura en todo el territorio nacional al contar con 33 Delegaciones (ahora Unidades de Atención a Usuarios) en las 32 entidades federativas, además de las oficinas centrales en la Ciudad de México.

Algunos aspectos de la LPDUSF que mostraban diversos obstáculos para el adecuado funcionamiento de la CONDUSEF requirieron modificaciones. El objeto de estas reformas consistió en propiciar una actuación expedita y dar un mejor cumplimiento, reforzando los procedimientos y facultades para: emitir dictámenes técnicos; determinar el monto del pasivo contingente; evaluar los informes trimestrales que sobre los índices de reclamaciones deben presentar las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras (UNES); suplir las deficiencias de las reclamaciones de los Usuarios, así como recibir las reclamaciones en el plazo de un año, entre otros aspectos.

Bajo estos criterios se expidió el "Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de las Instituciones de Fianzas y de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro", publicado en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero del 2000.

Con base en las experiencias obtenidas durante los dos primeros años de operación y con objeto de impulsar y reorientar el Proceso de Atención a Usuarios, se planteó la reorganización de la CONDUSEF, apegándose a las disposiciones emitidas por la SHCP, a través de la Unidad de Servicio Civil, en materia de modificaciones a la estructuras orgánicas y ocupacionales para el personal de mando. El nuevo esquema organizacional establecía una reducción sustancial de las áreas administrativas y fortalecía la operación de sus órganos desconcentrados, así como el fomento de la cultura financiera, aspectos que quedarían formalizados y normados con la expedición del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, en el Diario Oficial de la Federación del 22 de febrero de 2002, dejando sin efecto al Reglamento Interior publicado en el Diario Oficial de la Federación del 15 de octubre de 1999, como lo dispone la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>8</b>

Dicho ordenamiento establecía las atribuciones de las Unidades Administrativas y las responsabilidades de sus servidores públicos, la organización y la Estructura Orgánica Básica, conformada por la Junta de Gobierno, la Secretaría de la Junta de Gobierno, la Presidencia, las Vicepresidencias Técnica, Jurídica, de Delegaciones (ahora Unidades de Atención a Usuarios) y de Planeación y Administración, así como la correspondiente al Órgano Interno de Control. Las Direcciones Generales de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros; de Promoción de la Cultura Financiera; de Estudios de Mercado; Jurídico Consultiva; de Atención a Usuarios y Orientación; de Conciliación y Arbitraje; de Defensoría; Contenciosa; de Delegaciones Norte-Sur; de Delegaciones Centro; de Programación, Organización y Presupuesto; de Recursos Humanos; de Recursos Materiales y Servicios Generales; de Comunicación Social; así como la Unidad de Enlace Interinstitucional, la Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo y las Unidades Administrativas Desconcentradas.

Ante el incremento en la demanda de atención a Usuarios y con propósito de optimizar los recursos humanos, materiales y financieros de que disponía la CONDUSEF, en concordancia con las medidas de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestales establecidas por el Gobierno Federal, la Junta de Gobierno, en su Vigésima Quinta Sesión Ordinaria celebrada el 8 de octubre de 2003, aprobó su reestructuración orgánica, iniciándose las acciones para su autorización y registro ante la SHCP y la SFP.

El 12 de mayo y el 7 de junio de 2005, fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación reformas a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que comprendían la ampliación de algunas facultades de la CONDUSEF, al fortalecer el Proceso de Atención a Usuarios de Servicios Financieros en sus fases de orientación, conciliación, arbitraje, dictaminación, substanciación del recurso de revisión y de defensoría legal gratuita, elevando con ello la calidad del servicio que proporciona la Comisión Nacional.

El 18 de julio de 2006, en el Diario Oficial de la Federación, fueron publicadas diversas reformas a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, entre las que se establece que compete a la CONDUSEF la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios que presten las SOFOM E.N.R., así como la supervisión y vigilancia de dichas sociedades.

*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large signature and several initials.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	9

El 28 de febrero de 2007, la Junta de Gobierno autorizó el "Programa de Fortalecimiento de la Capacidad de Gestión y Servicios de la Comisión Nacional" que comprende cinco líneas estratégicas, entre las que se indica la "Integración y compactación de áreas y funciones que cuentan con procesos afines o complementarios" y el cual dispone como una acción prioritaria, entre otras, la reestructuración orgánica de la CONDUSEF, con el propósito de que la Institución enfrente los incrementos en el número de Usuarios de servicios financieros, reclamaciones, inconformidades y dudas sobre servicios financieros, motivados, básicamente, por las nuevas facultades asignadas a la CONDUSEF.

El 8 de mayo de 2007, la Junta de Gobierno aprueba el nuevo Estatuto Orgánico de la CONDUSEF y ordena su publicación, una vez que se promulgue y entre en vigor el "Decreto por el que se abroga la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2004, se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores", situación que acontece el 15 de junio siguiente.

Con esta reforma (15 de junio de 2007) se otorgaron mayores atribuciones a la CONDUSEF, al facultarla para elaborar programas educativos en materia de cultura financiera; crear y operar el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, y publicar las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación.

El 4 de octubre de 2007, en el Diario Oficial de la Federación, fue publicado el nuevo Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, dando cumplimiento a lo ordenado por la Junta de Gobierno.

El 25 de junio de 2009, en el Diario Oficial de la Federación, se publicó 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 al Usuario de Servicios Financieros.

Esta publicación amplió y otorgó atribuciones para regular la transparencia de las operaciones de Instituciones Financieras, la emisión de disposiciones de carácter general para requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas para combatir, detener o evitar prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios,

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>10</b>

promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios financieros, informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras, investigar hechos violatorios a la Ley de Instituciones de Crédito, en materia de protección a Usuarios de servicios financieros, denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos, formular denuncias ante las autoridades por actos que constituyan violaciones administrativas en perjuicio de los derechos e intereses de los Usuarios, acordar, de ser necesario, la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de las reclamaciones, atender dos nuevos procedimientos de imposición de multas, dos de recursos de revisión, publicar las sanciones impuestas a Instituciones de Crédito, entre otras.

El 11 de diciembre de 2009, y derivado del nuevo marco legal, la CONDUSEF sometió a consideración de la Junta de Gobierno en su Sexagésima Tercera Sesión, la modificación de su estructura básica la cual fue aprobada en dicha sesión, mientras que el Estatuto Orgánico fue aprobado en la Sexagésima Quinta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno el 26 de mayo de 2010, y el 16 de julio del mismo año fue publicado en el Diario Oficial de la Federación.

A fin de contar con una Estructura que le permitiera cumplir con las nuevas atribuciones, se realizaron los trámites necesarios ante la SHCP y la SFP para contratar 76 plazas eventuales y el 22 de abril quedó aprobada y registrada ante dichas dependencias.

Asimismo, derivado de la redistribución de funciones en toda la CONDUSEF, se elaboraron las descripciones y perfiles de puestos por cambios de denominación, cambios de adscripción, incremento o nuevas funciones, mismos que fueron validados en el sistema de Validación de la Valuación de Puestos (SIVAL) de la SFP y con fecha 10 de julio de 2010, a través de la SHCP, como Coordinadora de Sector, se solicitó el registro de la Estructura Orgánica y Ocupacional con vigencia a partir de la entrada en vigor del Estatuto Orgánico el 16 de julio de 2010.

El 12 de agosto de 2010 la SHCP aprobó y registró la modificación a la Estructura Orgánica.

El 25 de mayo de 2010 se publicó el "Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado y de la Ley del Banco de México".





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****11**

Las nuevas atribuciones derivadas de la modificación se refieren a la regulación de la Ganancia Anual Total (GAT) en la publicidad y los Contratos de Adhesión de las Entidades Financieras, ordenar la suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las Entidades Financieras, en los casos previstos en el artículo 13 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y en ordenar la suspensión, inhabilitación o remoción de los funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que sean responsables de las infracciones previstas en los artículos 43 y 43 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Dichas atribuciones incrementaron el quehacer de la CONDUSEF, por lo que fue necesario adicionarlas a la Disposición Única de la Comisión Nacional aplicable a las Entidades Financieras, así como asignarlas a las Unidades Administrativas correspondientes, en el Estatuto Orgánico.

En la Septuagésima Segunda Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno, celebrada el 12 de julio de 2011 se aprobó la reestructuración orgánica de la Comisión Nacional y como consecuencia de lo anterior, en la Septuagésima Tercera Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno, celebrada el 20 de septiembre de 2011, se autorizaron diversas reformas, adiciones y derogaciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional.

Derivado de la entrada en vigor de las modificaciones al Estatuto Orgánico publicado el 18 de octubre de 2011, se solicitó a la SHCP se tramitara ante la SFP la modificación a la Estructura Orgánica, quedando aprobadas mediante los oficios SSFP/408/0976/2011 y SSFP/408/DGOR/1641/2011 del 13 de diciembre de 2011.

El 27 de febrero del 2012, fecha en que se celebró la Septuagésima Sexta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno, sus miembros autorizaron reformas y adiciones al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, con objeto de incorporar las facultades relativas al ejercicio de las acciones colectivas por lo que se crea el Comité de Acciones Colectivas; así como la Escuela de Estudios Financieros, dependiente de la Vicepresidencia de Planeación y Administración. Dichas modificaciones fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 14 de marzo del 2012.

Con motivo de la redistribución de funciones se realizaron cambios de denominación y adscripción a diversas áreas de la Comisión Nacional que fueron registrados ante la SFP en septiembre de 2012.



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>12</b>

Mediante acuerdo CONDUSEF/JG/86/06 del 12 de noviembre de 2013, la Junta de Gobierno aprobó modificaciones al Estatuto Orgánico que comprendían la reforma a los artículos 3, fracción VII, inciso f) y 19, último párrafo; y adicionó el inciso g) a la fracción VII del artículo 3; la fracción XLII Bis al artículo 19, y un artículo 39 Ter relativos al Comité de Supervisión.

El 10 de enero de 2014, se publicó el "Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras", a través del cual se otorgaron nuevas facultades a la Comisión Nacional en los siguientes temas: Creación del Buró de Entidades Financieras, eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, eliminación de ventas atadas o condicionadas de productos y servicios financieros, mejor regulación y control de despachos de cobranza, Dictamen Técnico de Título Ejecutivo, Sistema Arbitral, Sanas Prácticas, Supervisión de UNES.

Mediante acuerdo CONDUSEF/JG/89/07 del 14 de mayo de 2014, la Junta de Gobierno de la CONDUSEF aprobó las reformas, adiciones y derogaciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mismas que fueron publicadas el 2 de junio de 2014. Para atenderlas, se realizaron las gestiones necesarias ante la SHCP para solicitar nuevas plazas, autorizándose el registro de 30 plazas eventuales por el periodo junio-diciembre de 2014.

El 30 de octubre de 2014, mediante Acuerdo CONDUSEF/JG/92/06, la Junta de Gobierno aprobó reformas, adiciones y derogaciones al Estatuto Orgánico, que fueron publicadas el 7 de noviembre de 2014, y tuvieron como propósito precisar los cambios estructurales y funcionales, por lo que en la Nonagésima Tercera Sesión de la Junta de Gobierno se solicitó autorización de la modificación de la Estructura Orgánica, la cual fue aprobada mediante Acuerdo CONDUSEF/JG/93/08. El 18 de diciembre de 2014, se solicitó a la SFP la modificación a la estructura misma que fue aprobada mediante oficios SSFP/408/1276/2014 y SSFP/DGOR/1527/2014 del 23 de diciembre de 2014.

El 29 de mayo de 2015, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las reformas, adiciones y derogaciones al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, entre las que destaca la reforma al artículo 3 relativo a sus Unidades Administrativas con cambios de denominación, a las direcciones de área de la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, mismos que fueron registrados en la SFP mediante oficio SSFP/408/DGOR/1085 del 4 de agosto de 2015.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>13</b>

Con el propósito de dar cumplimiento al acuerdo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2016, Capítulo II, que se refiere a las disposiciones de austeridad, ajuste del gasto corriente, mejora y modernización de la gestión pública, a su artículo cuarto transitorio y al numeral 7 de las Disposiciones Específicas que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para reducir las estructuras orgánicas y ocupacionales, dadas a conocer a través del oficio circular SSFP/408/001/2016 y a lo establecido en el oficio 307A-0410 del 18 de febrero de 2016, se envió a la SHCP, el Formato de "Planeación de Recursos Humanos y Organización de Áreas y Funciones Transversales", solicitándole se remitiera a la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal de la SFP. En dicho formato se identificaron el total de plazas a cancelar (30 plazas), las Unidades Administrativas afectadas, así como la opción de reducción que en este caso es por cancelación.

La SHCP, mediante oficios 307 a.-0908 del 31 de marzo de 2016 y el oficio 312.A.-001485 del 13 de abril de 2016, notificó que se "considera presupuestariamente procedente la cancelación de las plazas contenidas en el folio 0620160040 con vigencia a partir del 1º de enero de 2016".

Para dar sustento a estas modificaciones, se realizaron reformas y adiciones al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, mismas que fueron aprobadas por la Junta de Gobierno en su Centésima Sesión Ordinaria, celebrada el 13 de abril de 2016 y publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de abril de 2016.

La disminución de 30 plazas de nivel dirección de área correspondió a la eliminación de la figura de Delegado Estatal, situación que obligó a llevar a cabo una reestructura en la Vicepresidencia de Delegaciones, creando la figura de Delegado Regional y dividiendo en seis regiones a las oficinas de la CONDUSEF que operaban en todas las entidades del país.

La cancelación de las 30 plazas fue aprobada y registrada mediante oficios SSFP/408/573/2016 y SSFP/408/DGOR/1040/2016 del 5 de agosto de 2016.

Asimismo y conforme a las medidas de racionalidad presupuestal instruidas por el Ejecutivo Federal a través de la SHCP, fue indispensable optimizar el gasto en servicios personales configurando la organización de personal con base en criterios de eficacia, eficiencia y austeridad, por lo que se hizo necesario contar con una nueva estructura orgánica para la CONDUSEF llevando a cabo la redistribución de funciones, misma que se aprobó en la Centésima Primera Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno, celebrada el 28 de abril de 2016, concretándose con la publicación de las Reformas, Adiciones y Derogaciones al Estatuto Orgánico en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2016.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>14</b>

Esta modificación estuvo enfocada principalmente a la reorganización de la Vicepresidencia de Planeación y Administración y contempló cinco cambios de denominación, eliminación de una dirección general y dos direcciones de área, el cambio de adscripción de la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información y de tres direcciones de área.

El 1º. de marzo de 2017, mediante Acuerdo CONDUSEF/JG/106/06, la Junta de Gobierno de la CONDUSEF, aprobó las Reformas, Adiciones y Derogaciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, que fueron publicadas el 3 de abril de 2017 en el Diario Oficial de la Federación.

En esta reforma se estableció que la Subdelegación Metropolitana Metro ubicaría módulos dentro de las estaciones de la red del Sistema de Transporte Colectivo METRO.

Las Subdelegaciones Metropolitana Central, Metropolitana Norte, Metropolitana Oriente y Metropolitana Metro, ejercerían sus atribuciones en todas las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México y en los municipios conurbados a la misma, con independencia de la demarcación territorial, municipio, o en su caso, estaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metro, en las que estuvieran ubicadas.

El 1º. de agosto de 2018, mediante Acuerdo CONDUSEF/JG/115/06, la Junta de Gobierno de la CONDUSEF, aprobó las Reformas, Adiciones y Derogaciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, mismas que fueron publicadas el 17 de septiembre de 2018 en el Diario Oficial de la Federación, derivado del decreto por el que se expide la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech).

En este contexto, se asignaron atribuciones en la materia principalmente a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información; a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, y a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, motivo por el cual fue necesario la creación de la Dirección de Instituciones de Tecnología Financiera y del Proceso Operativo, la Subdirección de Proyectos de Tecnología Financiera, y de los Departamentos: de Financiamientos Colectivos de Deuda, de Fondos de Pago Electrónico y Operaciones, de Financiamientos Colectivos de Inversión, de Fondos de Pago Electrónico y Activos Virtuales, de Investigación y Análisis, de Modelos Novedosos, de Dictaminación en Materia de Modelos Novedosos, de Dictaminación en Materia de Instituciones de Financiamiento Colectivo, de Dictaminación en Materia de Fondos de Pago Electrónico, de Defensoría en Materia de Modelos Novedosos, de Defensoría en Materia de Instituciones de Tecnología Financiera y el Departamento de Consultas Relacionadas con las Instituciones de Tecnología Financiera y Modelos Novedosos.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	15

El 30 de noviembre de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, mediante el cual se prevé que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal solo podrán contar con oficinas de representación en las entidades federativas siempre y cuando sea indispensable para prestar sus servicios.

A fin de cumplir con las directrices emitidas en la Administración Pública Federal y atendiendo al principio de austeridad, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/120/08 del 03 de julio del 2019, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos de lo establecido en el artículo 22, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, aprobó un nuevo Estatuto Orgánico que refleje la reorganización de funciones al interior de la Comisión Nacional, con base en la nueva estructura orgánica, salvaguardando las atribuciones que por Ley tiene encomendadas, y el 15 de julio de 2019 publicó en el Diario Oficial de la Federación su nuevo Estatuto Orgánico, quedando sin efectos el anterior.

La Comisión Nacional reorganizó su estructura con el objetivo de priorizar y optimizar la atención de los Usuarios de servicios financieros, siendo las principales modificaciones al Estatuto Orgánico las siguientes:

Se optimizó su estructura para priorizar la atención a la población, a través de sus 36 Unidades de Atención a Usuarios.

Se ajustaron las atribuciones de las Unidades Administrativas, con el fin de ejecutar todas las facultades establecidas por las Leyes.

Se crearon 2 Comités que coadyuvarán de manera preventiva a la protección y defensa de los Usuarios, estableciéndose un plazo de 180 días para su implementación:

- Comité de Reclamaciones Trascendentes.
- Comité de Procedencia de Solicitudes de Defensoría Legal Gratuita.

Se incluyeron atribuciones en materia de revisión y procedimiento de atención a los Usuarios de las Instituciones de Tecnología Financiera (Fintech), en tres grandes rubros:

- De Regulación a través de medios electrónicos,
- De Supervisión y,

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right side of the page.]*

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

16

- Procedimiento de Atención, a través de medios electrónicos de forma centralizada.

Se modificó la estructura y denominación de la Vicepresidencia de Delegaciones, por Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios; de las Direcciones Generales de Delegaciones por Direcciones Generales de Atención a Usuarios; de Delegaciones Regionales por Direcciones de Control y Supervisión; de Dirección de Enlace y Análisis Regional por Dirección Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas y, finalmente, de las Subdelegaciones para establecer las Unidades de Atención a Usuarios, alineadas a las modificaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. En este contexto, se conforma un esquema de seguimiento y control centralizado para las Unidades de Atención.

Se alinearon las atribuciones de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, con el esquema tipo de las Unidades de Administración y Finanzas de la administración pública, previstas por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Se incluyeron atribuciones a las Direcciones de Área, con el fin de otorgar certeza jurídica a sus actos.

Por medio de estas acciones, la CONDUSEF busca tener un mayor y mejor acercamiento con los Usuarios de productos y servicios financieros, asimismo continúa firme con el compromiso de priorizar y optimizar la atención brindada a través de las Unidades de Atención a Usuarios, localizadas en toda la República Mexicana.

*Handwritten initials in blue ink.*

*Handwritten initials in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten initials 'R' in blue ink.*

*Large handwritten signature in blue ink.*

*Multiple handwritten signatures and initials in blue ink.*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

17

**II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO****ORDENAMIENTOS DE TIPO LEGISLATIVO**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**Leyes**

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Ley de Ahorro y Crédito Popular.

Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley de Concursos Mercantiles.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Ley de Fondos de Inversión.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal.

Ley de Instituciones de Crédito.

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Ley de Inversión Extranjera.

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Ley de la Propiedad Industrial.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Ley de Migración.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

18

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Ley de Planeación.

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.

Ley de Protección al Ahorro Bancario.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Ley de Sistemas de Pagos.

Ley de Tesorería de la Federación.

Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.

Ley de Uniones de Crédito.

Ley del Banco de México.

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Ley del Mercado de Valores.

Ley del Seguro Social.

Ley del Servicio de Administración Tributaria.

Ley del Servicio Postal Mexicano.

Ley Federal de Derechos.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>19</b>

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley Federal del Derecho de Autor.

Ley Federal del Trabajo.

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Ley General de Archivos.

Ley General de Bienes Nacionales.

Ley General de Mejora Regulatoria

Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Ley General de Población.

Ley General de Protección Civil.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley General de Sociedades Mercantiles.

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>20</b>

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado (de cada Entidad Federativa, según corresponda).

Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Ley Reglamentaria del artículo 5 Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México.

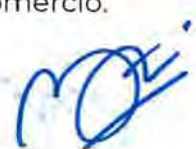
Ley Sobre el Contrato de Seguro.

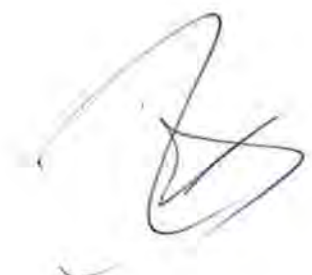
Ley Sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales.

**Códigos**

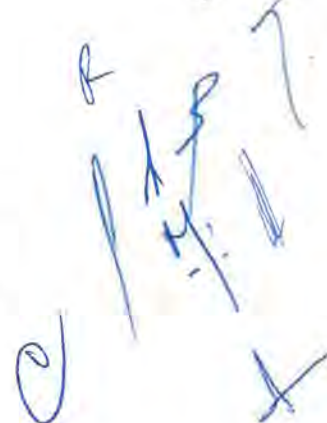
Código Civil Federal.

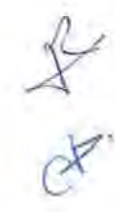
Código de Comercio.









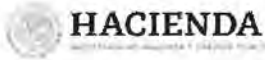












# MANUAL DE ORGANIZACIÓN



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	21

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Código Fiscal de cada Entidad Federativa, según corresponda.

Código Fiscal de la Federación.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

Código Nacional de Procedimientos Penales.

Código Penal Federal.

Código Penal para el Distrito Federal.

### ORDENAMIENTOS DE ALCANCE GENERAL

#### Reglamentos

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras.

Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Reglamento de la Ley de Tesorería de la Federación.

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

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 la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Handwritten initials in blue ink.

Vertical column of handwritten signatures and initials in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	22

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

Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.

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

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.

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

Reglamento del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.

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 del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades.

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.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****23**

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 transitorio 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 la obtención de información sobre seguros de vida.

Reglas para el procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Estatutos**

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

Estatuto Orgánico del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

**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 Arbitraje y Sanciones, de la propia Comisión Nacional, la facultad de imponer sanciones administrativas por infracciones a la Ley de Instituciones de Crédito.

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 en el Vicepresidente de Planeación y Administración de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	24

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 delegan facultades en materia de condonación de multas en el Vicepresidente Jurídico y el Director General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Acuerdo por el que se delega indistintamente en el Vicepresidente de Planeación y Administración y el Director General de Planeación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, las facultades que se indican.

Acuerdo por el que se designan a los representantes de la SHCP ante los órganos colegiados que se indican.

**Decretos**

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 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 establece el Calendario Oficial.

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 diversas medidas en materia de adquisiciones, uso de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la Administración Pública Federal.

Decreto por el que se establecen diversos programas de promoción sectorial.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JC', 'CA', and several large signatures.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	25

Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.

**Normas**

Normas de pagas de defunción.

Normas generales para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles de la Administración Pública Federal Centralizada.

Norma para la capacitación de los servidores públicos, así como su Anexo.

Norma que regula el Seguro de Separación Individualizado en la Administración Pública Federal.

Norma que regula la incorporación de la Clave Única de Registro de Población en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

**Lineamientos**

Lineamientos de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria 2020.

Lineamientos del Sistema Arbitral en Materia Financiera.

Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

Lineamientos para dictaminar y dar seguimiento a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo.

Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.

Lineamientos para la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales a cargo de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>26</b>

Lineamientos para las adquisiciones de papel para uso de oficina por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite Resolución y Notificación de las solicitudes de corrección de Datos Personales que formulen los particulares.

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite Resolución y Notificación de las solicitudes de corrección de Datos Personales 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 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 relativos a la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales y de personas que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

**Programas**

Programa Nacional de Derechos Humanos 2019-2024.

**Disposiciones de Carácter General**

Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza.

Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito (Circular Única de Bancos).

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>27</b>

Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas.

Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión.

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 Transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y 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 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas.

Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito.

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 el Registro de las Comisiones, la Cartera Total y Número de Contratos, que deben realizar las Entidades Financieras.

Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

Disposiciones de carácter general para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>28</b>

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 que establecen la metodología de cálculo, fórmula, componentes y supuestos del Costo Anual Total (CAT).

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., Institución de Banca de Desarrollo.

Disposiciones de Carácter General que Regulan los Programas de Autocorrección de la CONDUSEF.

**Circulares**

Circular Única de Seguros y Fianzas.

Circular 16/2007 relativa a las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 4o. de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de pagos anticipados.

Circular 34/2010 Reglas de Tarjetas de crédito.

Circular 35/2010 Ganancia Anual Total (GAT).

Circular 14/2017 Reglas del sistema de pagos electrónicos interbancarios.

Circular 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, relativa a las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.

Circular 4/2019 dirigida a las Instituciones de Crédito e Instituciones de Tecnología Financiera relativa a las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito e Instituciones de Tecnología Financiera en las Operaciones que realicen con Activos Virtuales.

Circular 6/2019 dirigida a las Instituciones de Financiamiento Colectivo, relativa a las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Financiamiento.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	29

Colectivo en las operaciones que realicen en moneda extranjera y los reportes de información al Banco de México.

Circular VJ/003/2017 Circular para admisión de reclamaciones cuyo monto sea igual o superior a \$ 1'000,000.00 (UN MILLÓN DE PESOS 00/100 M.N.), así como para las que se presenten en contra de Casas de Bolsa sin importar el monto del reclamo.

**Manuales**

Manual de Contabilidad Gubernamental para el Poder Ejecutivo Federal.

Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal.

Manual de Programación y Presupuesto para el ejercicio fiscal que corresponda.

**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 Arbitraje y Sanciones, de la propia Comisión Nacional, la facultad de imponer sanciones administrativas por infracciones a la Ley de Instituciones de Crédito.

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 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 delegan facultades en materia de condonación de multas en el Vicepresidente Jurídico y el Director General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right and bottom.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>30</b>

Acuerdo por el que se delega indistintamente en el Vicepresidente de Planeación y Administración y el Director General de Planeación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, las facultades que se indican.

Acuerdo por el que se designan a los representantes de la SHCP ante los órganos colegiados que se indican.

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.

**Bases**

Bases de integración, organización y funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la CONDUSEF.

Bases y criterios para brindar la defensoría legal gratuita de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

**Normas**

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

**Lineamientos**

Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF.

Lineamientos para el ejercicio de la Facultad de Abstención de Sancionar de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Lineamientos para el Funcionamiento del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF.

Lineamientos para el Uso del Servicio Médico.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****31**

Lineamientos para la asistencia y defensa legal a los integrantes de la Junta de Gobierno y servidores públicos de la CONDUSEF.

Lineamientos para la atención de consultas contables y financieras a los que deberán sujetarse la CONDUSEF y los Usuarios de Servicios Financieros.

Lineamientos para la divulgación de las sanciones que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Lineamientos para la Integración y el Funcionamiento del Comité de Dictámenes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Lineamientos para la integración y funcionamiento del Comité Interno para el uso Eficiente de la Energía en la CONDUSEF.

Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Planeación y Desarrollo de Procesos.

Lineamientos y Políticas para la Integración y Funcionamiento del Comité de Acciones Colectivas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Reglas**

Reglas de carácter general para la obtención de información sobre seguros de vida.

Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, en los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF.

Reglas del Registro Público de Usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Reglas para el Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>32</b>

**Políticas**

Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la CONDUSEF.

Políticas para la Elaboración de Estadísticas en Materia de Defensa a Usuarios.

**Manuales**

Manual de integración y funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la CONDUSEF.

Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles.

Manual de integración y funcionamiento del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Manual de procedimientos de Almacén.

Manual de Procedimientos de Análisis de Servicios y Productos Financieros.

Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios.

Manual de Procedimientos de Contabilidad.

Manual de procedimientos de evaluación, vigilancia e inspección.

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

Manual de Procedimientos para la Defensa Legal de Actos y de Sentencias.

Manual de Procedimientos para la Imposición y Condonación de Multas.

Manual de Procedimientos para la Integración y Actualización del Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

Manual de Procedimientos para la Operación del Buró de Entidades Financieras.

Manual de Procedimientos para la Promoción de la Educación Financiera.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>33</b>

Manual de Procedimientos para la revisión normativa al Procedimiento conciliatorio y la autorización de admisión a Trámite de Reclamaciones que se determinen relevantes.

Manual de Procedimientos para la Supervisión y Evaluación del Desempeño de las Subdelegaciones.

Manual de Procedimientos para Revisar el Cumplimiento de las Obligaciones de las Unidades Especializadas.

Manual del procedimiento para denunciar ante las autoridades competentes los actos que constituyan violaciones administrativas.

Manual del Procedimiento para el pedido de Inserción, Transmisión de Servicio en medios de Comunicación.

Manual del Procedimiento para el Registro, Revisión y Autorización de Convenios y Contratos.

Manual del Procedimiento para la Asignación de Suficiencia y Control Presupuestal.

Manual del Procedimiento para la Intervención en Concursos Mercantiles.

Manual del Procedimiento para la Operación de Fondos Revolventes.

Manual del Procedimiento para la Prestación del Servicio de Asesoría Jurídica en Materia Penal.

Manual del Procedimiento para la Representación de los Acreedores de las Instituciones de Banca Múltiple en Liquidación Judicial.

Manual del Procedimiento para la Substanciación del Recurso de Revisión.

Manual del Procedimiento para Realizar Visitas de Verificación a Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas (SOFOM E.N.R.).

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature 'E. M. P.' and several initials like 'R', 'M.F.P.', 'H.P.', 'J.P.', 'L.P.', 'M.P.', 'N.P.', 'O.P.', 'P.P.', 'Q.P.', 'R.P.', 'S.P.', 'T.P.', 'U.P.', 'V.P.', 'W.P.', 'X.P.', 'Y.P.', 'Z.P.'].*

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>34</b>

### III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para los efectos del presente Manual, se entenderá por:

AFORE	Administradora de Fondos para el Retiro.
APOTICSI	Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información, en la Administración Pública Federal.
ASF	Auditoría Superior de la Federación.
Baja Documental	Eliminación de la documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, jurídicos o contables y que no contenga valores históricos y que haya cumplido su plazo de conservación.
BANXICO	Banco de México.
Bienes	Los bienes muebles, inmuebles e instrumentales y de consumo, así como los desechos de estos bienes, que estén al servicio o formen parte de los activos fijos de la Comisión Nacional.
Calificador	Herramienta diseñada por la CONDUSEF que permite conocer y evaluar la Transparencia y Calidad de la información que una Institución Financiera proporciona a sus clientes.
Catálogo de Disposición Documental	Instrumento de consulta mediante el cual se consigna en forma metódica, los tiempos de conservación de los archivos y documentos que se generen en la CONDUSEF, así como la clave de identificación de información de conformidad con lo establecido en la normativa en la materia.
CFDI	Comprobante Fiscal Digital por Internet. Es un documento XML que cumple con la especificación proporcionada por el SAT.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****35**

CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
COFECE	Comisión Federal de Competencia Económica.
Comisión Nacional o CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Comité	Grupo de personas a las cuales se les asignan ciertas funciones con un propósito u objetivo predeterminado, a fin de que las lleven a cabo colegiadamente.
CompraNet	Sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios.
CONAMER	Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
Condonación	Facultad que tiene el Presidente de la CONDUSEF de someter a consideración de la Junta de Gobierno el perdón total o parcial del monto de una multa impuesta a una Institución Financiera.
CONDURED	Sitio Web Interno (no público) de la CONDUSEF, donde se ofrecen servicios e información de interés exclusivo para sus miembros.
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
Desregulación	Procedimiento mediante el cual se eliminan total o parcialmente las disposiciones internas a través de las cuales se regulan las actividades de la CONDUSEF, a favor de la eficiencia y la simplificación.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>36</b>

Dictamen	Opinión y juicio que se forma o emite sobre algo. Informe que el perito en cualquier ciencia o arte formula verbalmente o por escrito, acerca de una cuestión de su especialidad, previo requerimiento de las personas interesadas o de una autoridad de cualquier orden o espontáneamente para servir a un interés general social singularmente necesitado de atención.
Disposiciones	Normas, políticas, reglas, manuales, acuerdos, lineamientos, circulares y demás documentos que se emiten para regular la organización y el funcionamiento de la CONDUSEF.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
Emplazamiento	Dar a alguien un tiempo determinado para la ejecución de algo.
Enajenación	Transmisión de la propiedad de un bien, como es el caso de la venta, donación, permuta y dación en pago.
Enlace	Funcionario de la Institución Financiera, señalado por ésta para ser inscrito en el SIPRES y fungir como canal de comunicación entre la CONDUSEF y la Institución Financiera.
Estatuto	Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Estudio Comparativo	Análisis comparativo sectorial de la oferta de los productos y servicios que prestan las Instituciones Financieras.
Estudio de Mercado	Conjunto de variables que muestran las características de un producto o servicio tomando en cuenta tanto la oferta, por parte de las Instituciones Financieras, como la demanda, por parte de los Usuarios.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>37</b>

Expediente	Conjunto ordenado de documentos públicos y privados, oficios, escritos y promociones de carácter administrativas que se forma por cada asunto que se tramita en la CONDUSEF.
FOVISSSTE	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
Incumplimiento	Falta de cumplimiento a las obligaciones contenidas en los preceptos que son regidos por el Estado.
Institución Financiera	En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, instituciones de tecnología financiera y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

*[Handwritten mark]*

*[Large handwritten signature]*

*[Handwritten initials and signatures on the right margin]*

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>38</b>

Institución Financiera Infractora	Aquella que contraviene las disposiciones contenidas en la ley o en cualquier otra norma.
Investigación de Mercado	Verificación de la existencia de bienes, arrendamientos o servicios, de proveedores a nivel nacional o internacional y del precio estimado basado en la información que se obtenga de organismos públicos o privados, de fabricantes de bienes o prestadores de servicio, o una combinación de dichas fuentes.
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
LFPA	Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
LFTAIP	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
LGOAAC	Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
LIC	Ley de Instituciones de Crédito.
Licitación Pública	Procedimiento mediante el cual se convoca públicamente a los interesados a participar en el procedimiento de adquisición, arrendamiento y contratación de todo tipo de bienes y/o prestación de servicios de cualquier naturaleza, mediante propuesta en sobre cerrado o de manera electrónica a través de COMPRANET, con el fin de garantizar las mejores condiciones para el Estado.
Licitante	La persona que participe en cualquier procedimiento de licitación pública o de invitación a cuando menos tres personas.

*Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including initials and a large signature.*

*Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.*



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>39</b>

LISF	Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
LOPS	Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
LRITF	Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
LRSIC	Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
LTFCCG	Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
LTOSF	Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
Medio de Defensa	Aquel utilizado en contra de los actos que emite una autoridad.
Mesa de Ayuda	Grupo de trabajo que funciona como único punto de contacto para todos los Usuarios que requieran de servicios relacionados con tecnologías de la información y comunicaciones.
Micrositio	Sitio web con una o pocas páginas, dedicado o especializado en un tema en específico, normalmente adyacente o bien paralelo a otro mayor.
Multa	Sanción administrativa que consiste en la obligación de pagar una cantidad determinada de dinero.

*Handwritten marks: a large 'X' and a smaller 'X'.*

*Handwritten marks: a vertical line and a blue scribble.*

*Handwritten marks: a large signature and other scribbles.*

*Handwritten mark: a blue scribble.*

*Handwritten mark: a large blue scribble.*

*Handwritten mark: a blue scribble.*

*Handwritten mark: a blue scribble.*

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>40</b>

Normateca Interna	Herramienta electrónica para consulta de disposiciones internas vigentes que rigen la operación de la CONDUSEF, ubicada en CONDURED.
Normativa	Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.
PAAAS	Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
PAC	Programa Anual de Capacitación.
Patrimonio	Conjunto de derechos y obligaciones, apreciables en dinero, que pertenecen a una persona física o moral, pública o privada.
Proveedor	Persona con la que se celebre contratos de adquisiciones, arrendamiento o servicios.
RECA	Registro de Contratos de Adhesión.
RECAS	Registro de Contratos de Adhesión de Seguros.
RECO	Registro de Comisiones.
REDECO	Registro de Despachos de Cobranza.
Representante Legal	Persona física facultada, mediante poder, por la Institución Financiera para actuar en su nombre y representación.
Requisición	Documento impreso en el cual se señala la necesidad de adquirir, arrendar o contratar un bien o servicio, se certifica la suficiencia presupuestaria con que se cubrirá el compromiso de pago y, se autoriza su adquisición, arrendamiento o contratación.
RESBA	Registro de Tarifas de Seguros Básicos.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page, including a large signature at the top right and several initials below it.]*



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>41</b>

REUNE	Registro de Información de Unidades Especializadas.
REUS	Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.
RUPA	Registro Único de Personas Acreditadas.
Sanción	Penal que una ley o un reglamento establece para sus infractores. Es pena o castigo que con carácter coercitivo establece un sistema jurídico, para el supuesto de que se incumpla con lo dispuesto en una norma.
SAR	Sistemas de Ahorro para el Retiro.
SAREO	Sistema de Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales.
SAT	Servicio de Administración Tributaria.
SEGOB	Secretaría de Gobernación.
SFP	Secretaría de la Función Pública.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
SIAB-Vida	Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida.
SIAFF	Sistema de Administración Financiera Federal.
SIAM	Sistema de Administración de Multas.
SIGE	Sistema de Gestión Electrónica.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right side of the page.]*

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>42</b>

Simuladores	Herramientas diseñadas por la CONDUSEF que tienen como objetivo comparar de manera imparcial las ofertas de crédito, ahorro e inversión, que existen en el mercado, sobre bases similares para que los Usuarios puedan tomar decisiones mejor informados.
SIO	Sistema de Información Operativa.
SIP	Sistema de Información Periódica.
SIPRES	Base de Datos de la CONDUSEF que contiene el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
Sistema de Mesa de Ayuda	Aplicación informática que permite al usuario registrar sus solicitudes de servicio relacionadas con las tecnologías de la información y comunicaciones, de una forma rápida, confiable y segura, dentro de la CONDUSEF.
Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia	Herramienta informática desarrollada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, disponible en el portal de cada Dependencia, y mediante el cual, las Dependencias y Entidades dan cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera.
SOFOM	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.
SOFOM E.N.R.	Sociedad Financiera de Objeto Múltiple Entidad No Regulada.
SOFOM E.R.	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Entidades Reguladas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page]*



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
	MES	AÑO	43
	10	2021	

TIC	Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
UNE(S)	Unidad(es) Especializada(s) de las Instituciones Financieras.
Unidad Administrativa	Área a la que se le confieren atribuciones específicas en el Estatuto. También se denomina Unidad Administrativa al Órgano que tiene funciones propias que lo distinguen y diferencian de los demás de la Institución.
Unidad de Atención a Usuarios y/o UAU	Unidad Administrativa de la Comisión Nacional, desconcentrada territorialmente en cada Entidad Federativa, adscrita a una Dirección General de Atención a Usuarios, encargada de operar los procesos sustantivos de atención a los Usuarios conforme a la normatividad establecida.
Usuario	En singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	44

### IV. MISIÓN - VISIÓN

#### MISIÓN

Empoderar a los Usuarios de los servicios financieros, a través de la educación e inclusión financiera, potencializar los mecanismos de protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las Instituciones Financieras, generando condiciones de bienestar al usuario que permitan equidad sustantiva.

#### VISIÓN

Consolidarse como la institución pública que otorgue oportuna, eficaz, honesta y responsablemente asesoría, protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros; innovadora en la promoción y transformador de la educación financiera; que coadyuve a la inclusión y apunte la consolidación de la transparencia financiera, para transformar, equilibrar y orientar a subsanar las desigualdades para el bienestar de la población.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Vertical handwritten notes and signatures]*



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>45</b>
	<b>10</b>	<b>2021</b>	

**V. FACULTADES**

Las establecidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**VI. ATRIBUCIONES**

Las establecidas en el Estatuto y en las disposiciones del apartado II "Marco Jurídico Administrativo".

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

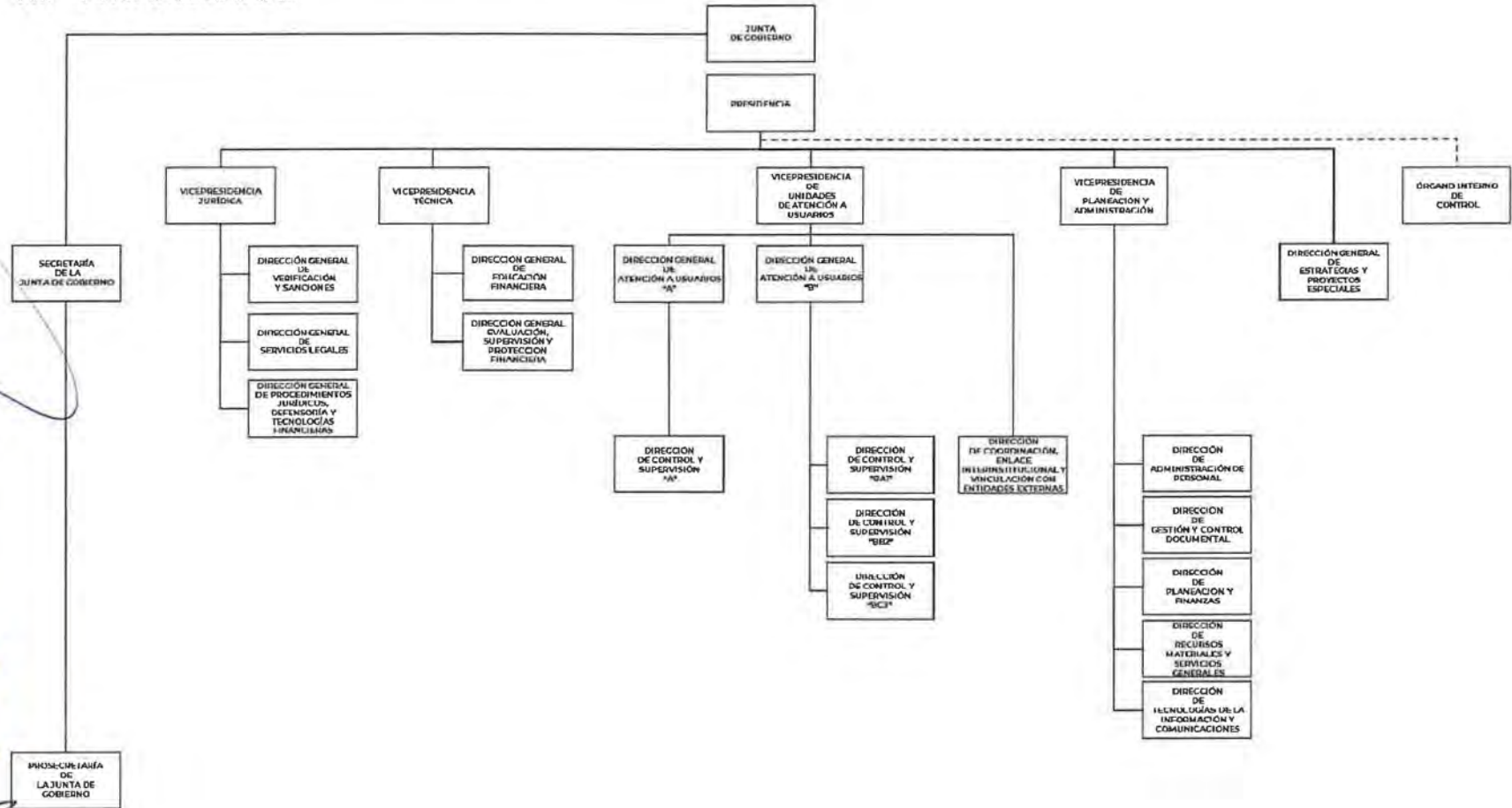
No. DE PAGINA

MES AÑO

10 2021

46

VII. ORGANIGRAMAS



*[Handwritten signatures and notes in blue ink are present on the left side and bottom of the page, including a large signature and several smaller initials and scribbles.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACION

No. DE PAGINA

MES

AÑO

10

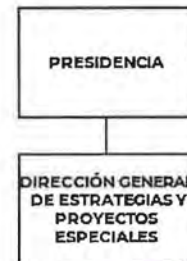
2021

47

Junta de Gobierno



Presidencia



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

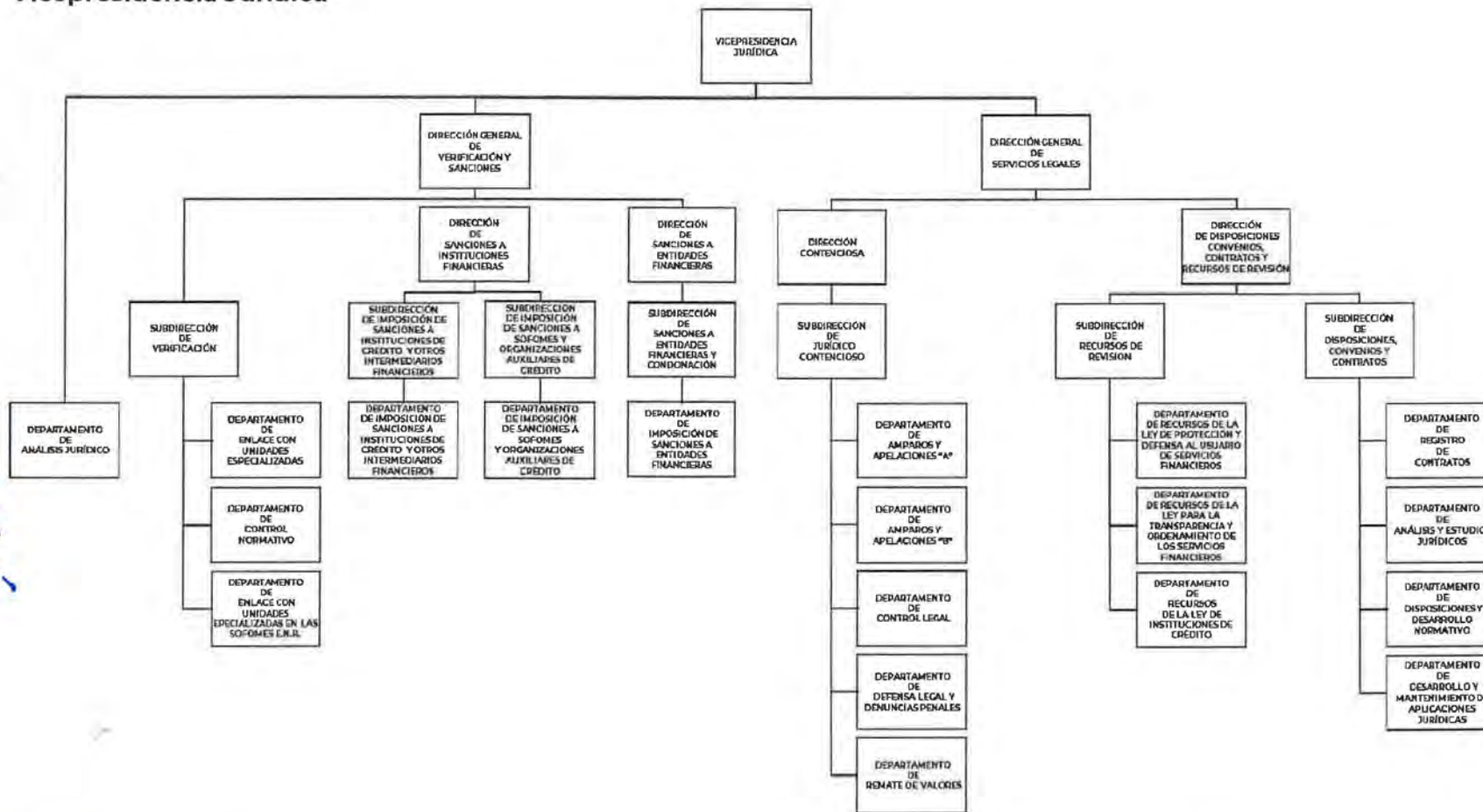
No. DE PÁGINA

MES AÑO

10 2021

48

Vicepresidencia Jurídica



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

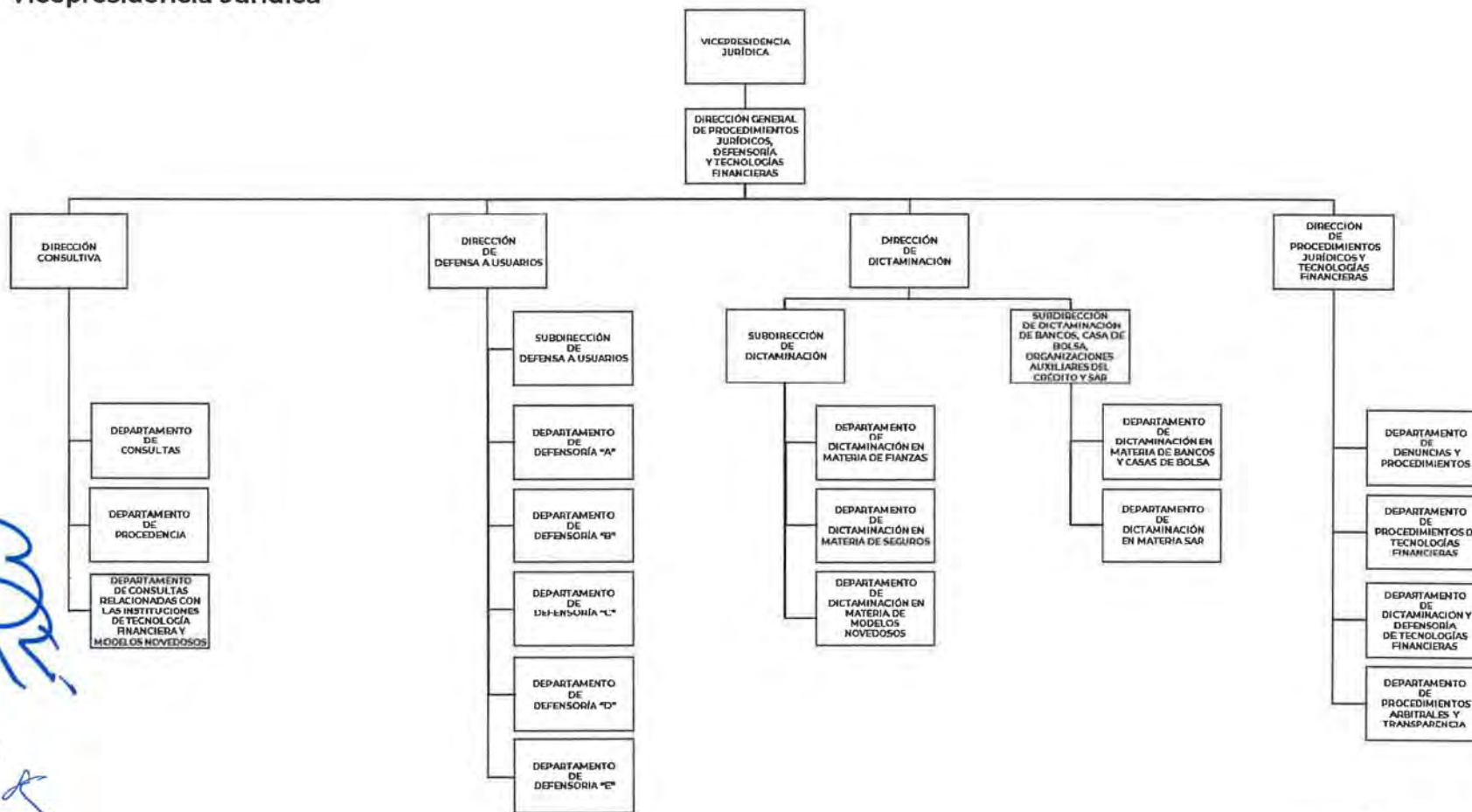
No. DE PÁGINA

MES AÑO

10 2021

49

Vicepresidencia Jurídica



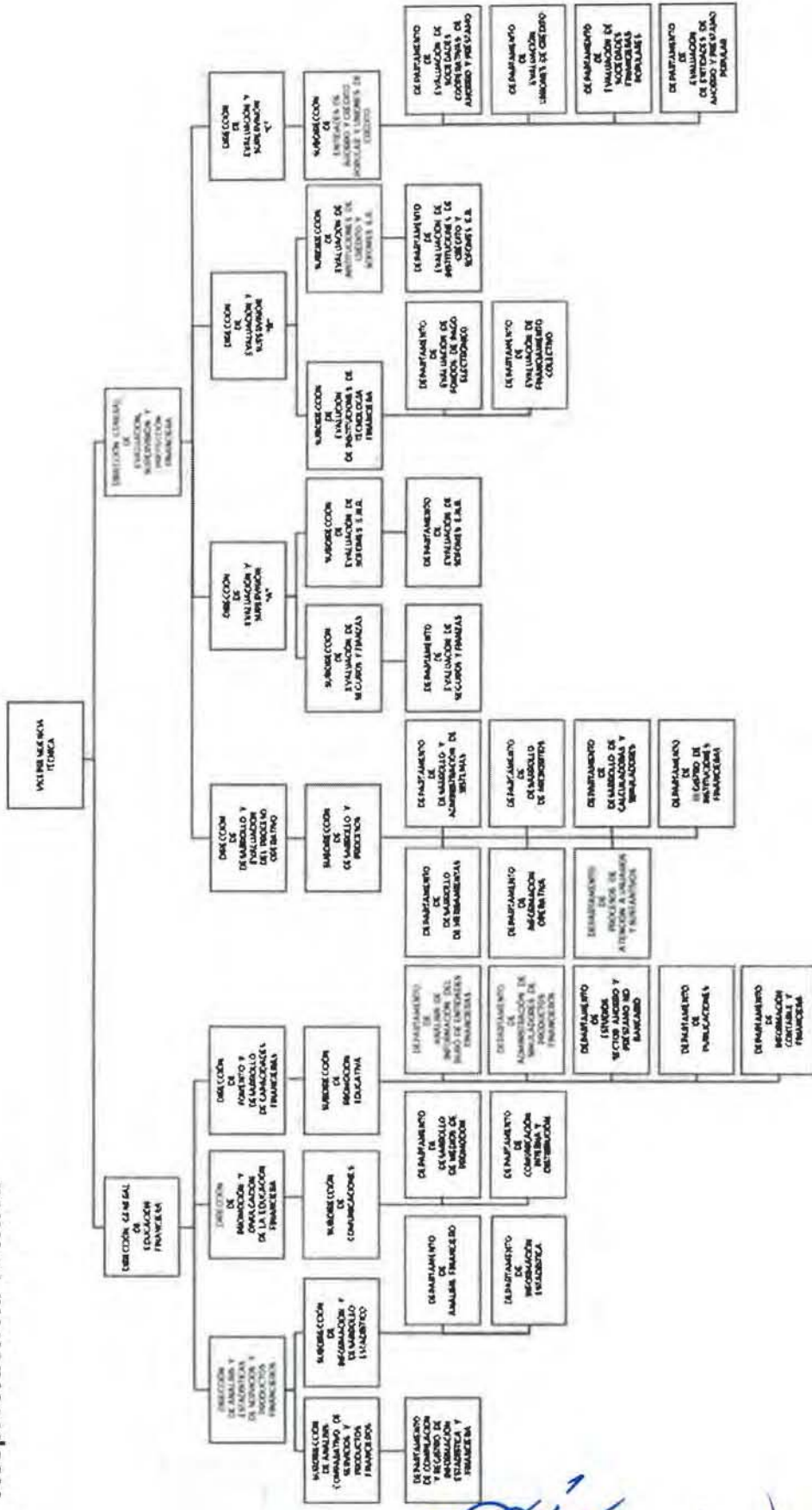
*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

GENERAL DE LA CONDUSEF		FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PAGINA	
		MES	AÑO		
		10	2021	50	

Vicepresidencia Técnica



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right and several initials below it.

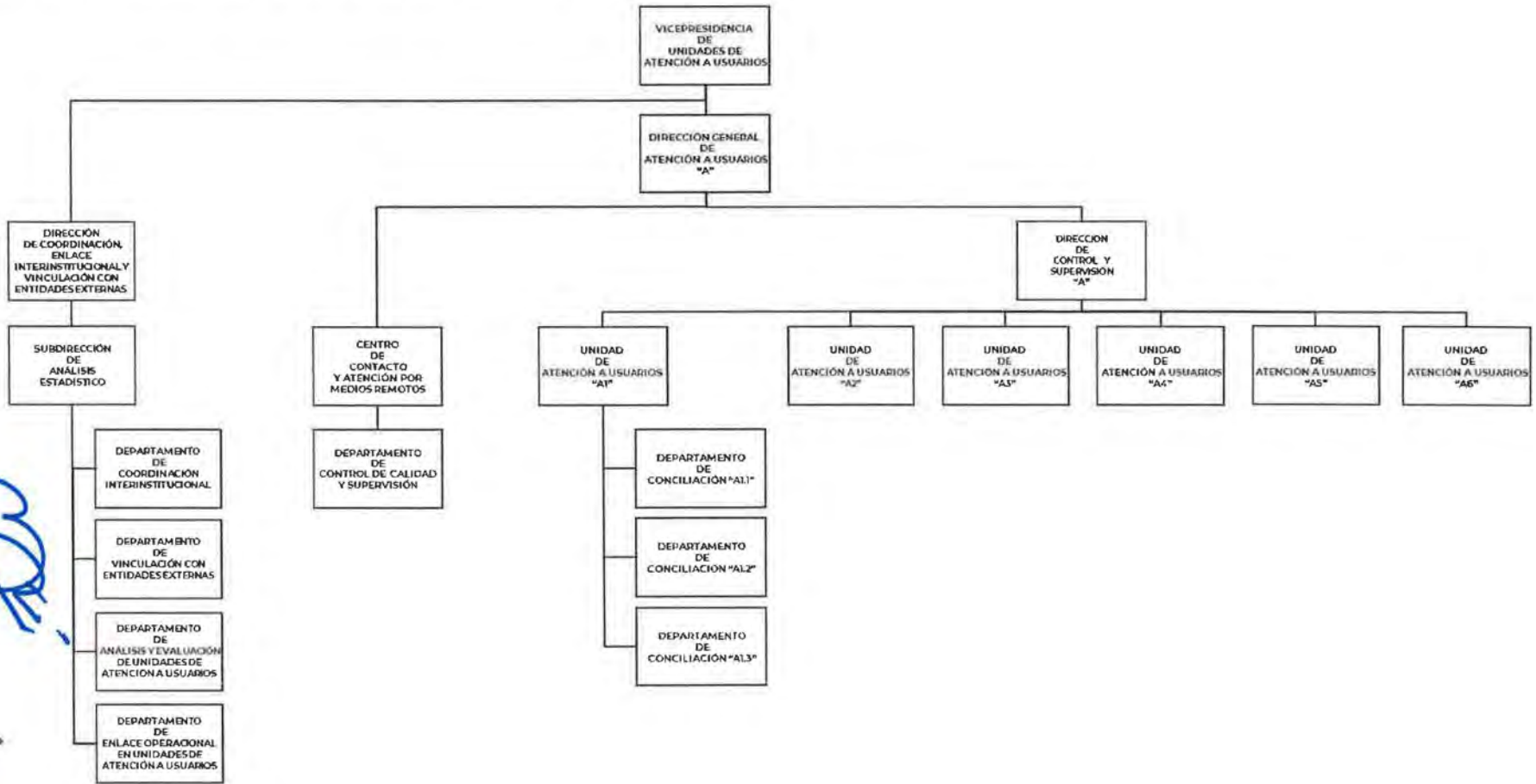




GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	51

Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios



*[Handwritten signatures and notes in blue ink]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

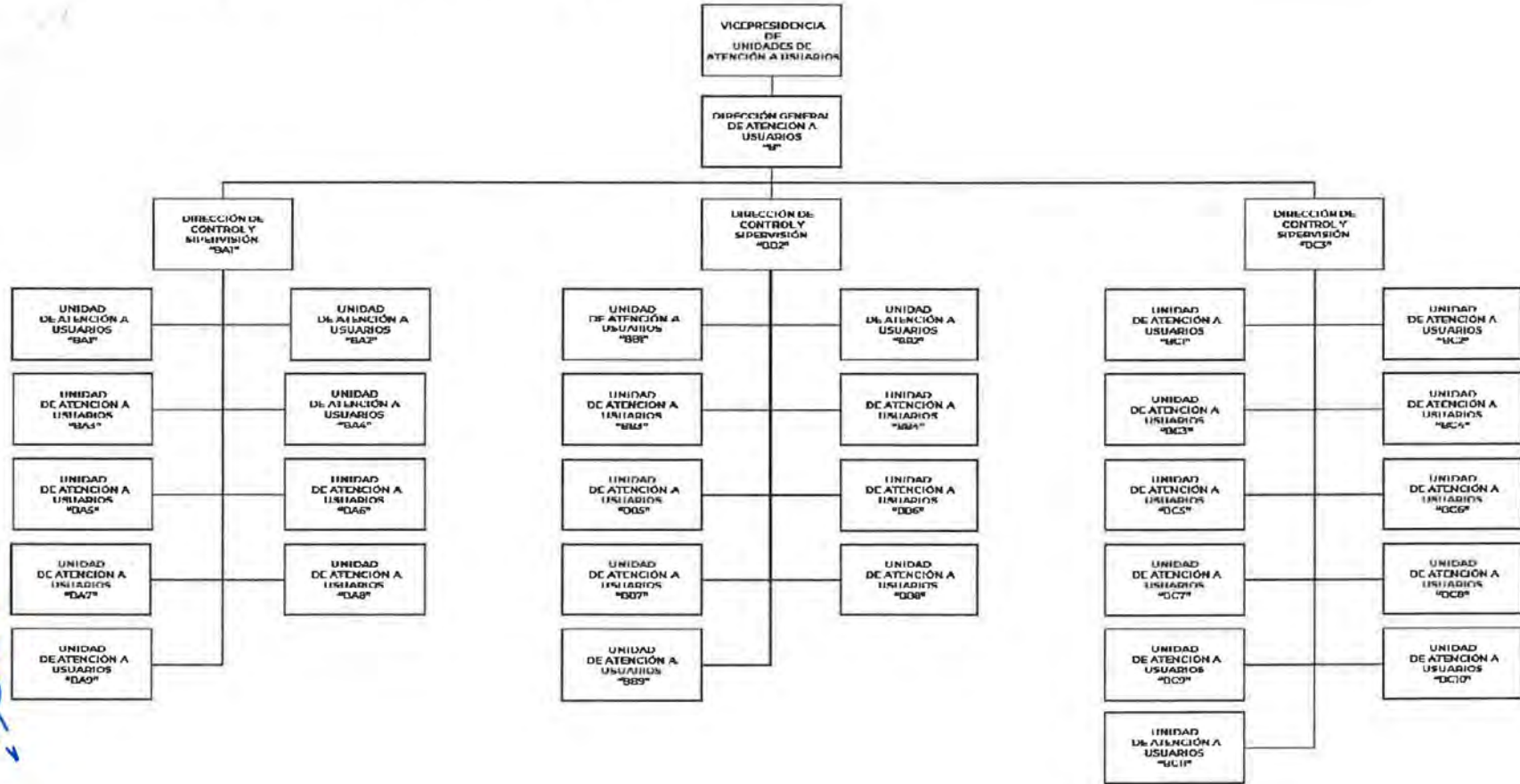
No. DE PÁGINA

MES AÑO

10 2021

52

Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios



*[Handwritten signatures and scribbles in blue ink at the bottom of the page]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

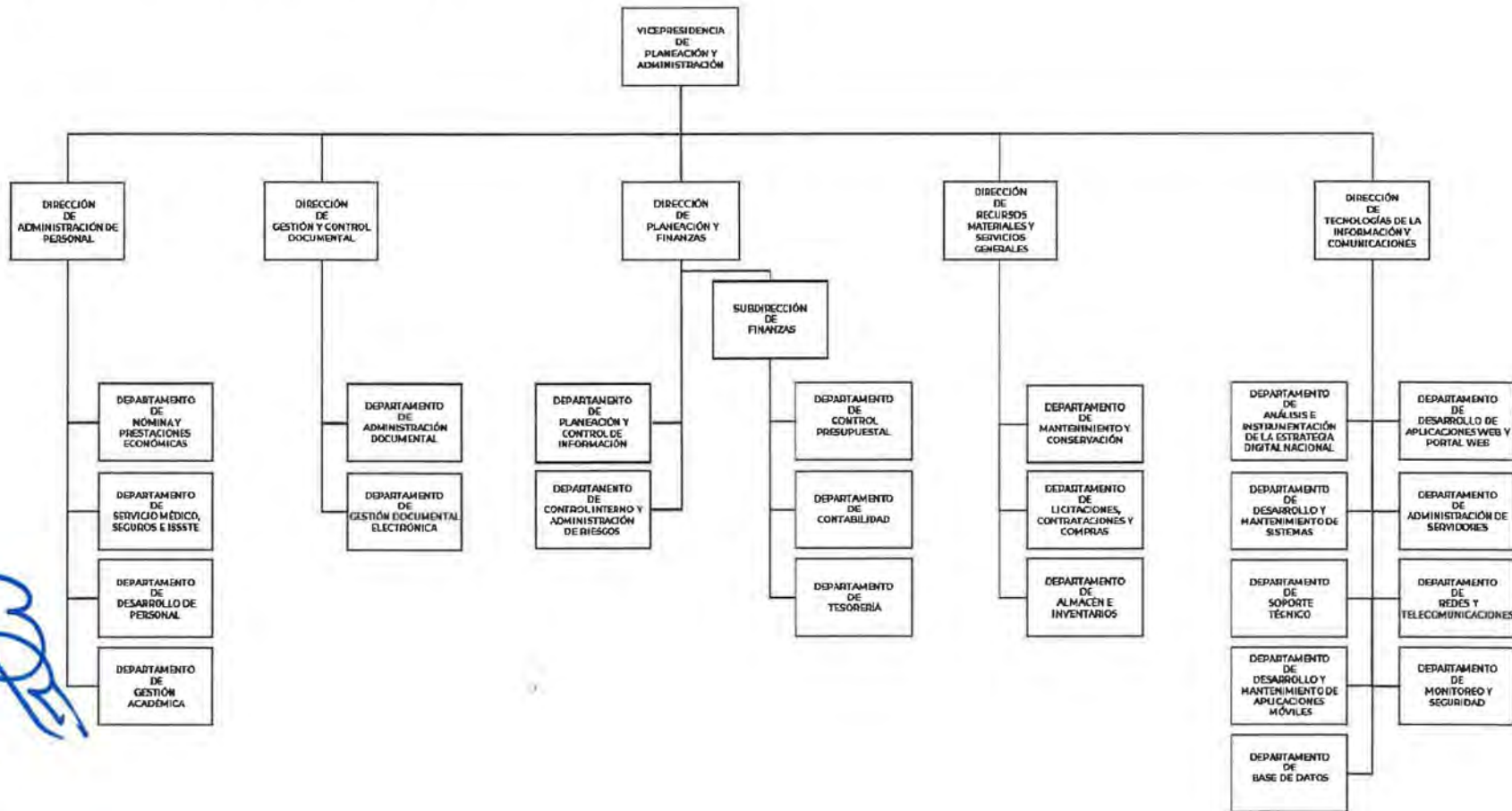
AÑO

10

2021

53

Vicepresidencia de Planeación y Administración



Handwritten signatures and scribbles in blue ink at the bottom of the page.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

54

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Clave	Unidad Administrativa	Página
3 0 0 0 0 0 0	Presidencia.	6 7
3 0 1 0 0 0 0	Dirección General de Estrategias y Proyectos Especiales.	7 0
3 1 1 0 0 0 0	Secretaría de la Junta de Gobierno.	7 2
3 1 1 0 1 0 0	Prosecretaría de la Junta de Gobierno.	7 4
3 2 0 0 0 0 0	Vicepresidencia Jurídica.	7 5
3 2 0 0 0 0 1	Departamento de Análisis Jurídico.	7 8
3 2 1 0 0 0 0	Dirección General de Verificación y Sanciones.	7 9
3 2 1 0 1 0 0	Subdirección de Verificación.	8 3
3 2 1 0 1 0 1	Departamento de Enlace con Unidades Especializadas.	8 6
3 2 1 0 1 0 2	Departamento de Control Normativo.	8 8
3 2 1 0 1 0 3	Departamento de Enlace con Unidades Especializadas en las SOFOMES E.N.R.	9 0
3 2 1 1 0 0 0	Dirección de Sanciones a Entidades Financieras.	9 2
3 2 1 1 1 0 0	Subdirección de Sanciones a Entidades Financieras y Condonación.	9 3
3 2 1 1 1 0 1	Departamento de Imposición de Sanciones a Entidades Financieras.	9 4
3 2 1 2 0 0 0	Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.	9 5
3 2 1 2 1 0 0	Subdirección de Imposición de Sanciones a Instituciones de Crédito y otros Intermediarios Financieros.	9 6
3 2 1 2 1 0 1	Departamento de Imposición de Sanciones a Instituciones de Crédito y otros Intermediarios Financieros.	9 8
3 2 1 2 2 0 0	Subdirección de Imposición de Sanciones a SOFOMES y Organizaciones Auxiliares de Crédito.	1 0 0
3 2 1 2 2 0 1	Departamento de Imposición de Sanciones a SOFOMES y Organizaciones Auxiliares de Crédito.	1 0 2

*[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page]*



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>55</b>
	<b>10</b>	<b>2021</b>	

<b>Clave</b>	<b>Unidad Administrativa</b>	<b>Página</b>
3 2 2 0 0 0	Dirección General de Servicios Legales.	1 0 4
3 2 2 1 0 0	Dirección Contenciosa.	1 0 9
3 2 2 1 1 0	Subdirección de Jurídico Contencioso.	1 1 1
3 2 2 1 0 0 1	Departamento de Amparos y Apelaciones "A".	1 1 3
3 2 2 1 0 0 2	Departamento de Amparos y Apelaciones "B".	1 1 3
3 2 2 1 0 0 3	Departamento de Control Legal.	1 1 5
3 2 2 1 0 0 4	Departamento de Defensa Legal y Denuncias Penales.	1 1 7
3 2 2 1 0 0 5	Departamento de Remate de Valores.	1 1 9
3 2 2 2 0 0	Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión.	1 2 1
3 2 2 2 1 0 0	Subdirección de Recursos de Revisión.	1 2 3
3 2 2 2 1 0 1	Departamento de Recursos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	1 2 4
3 2 2 2 1 0 2	Departamento de Recursos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.	1 2 5
3 2 2 2 1 0 3	Departamento de Recursos de la Ley de Instituciones de Crédito.	1 2 6
3 2 2 2 2 0 0	Subdirección de Disposiciones, Convenios y Contratos.	1 2 7
3 2 2 2 2 0 1	Departamento de Registro de Contratos.	1 2 9
3 2 2 2 2 0 2	Departamento de Análisis y Estudios Jurídicos.	1 3 1
3 2 2 2 2 0 3	Departamento de Disposiciones y Desarrollo Normativo.	1 3 3
3 2 2 2 2 0 4	Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones Jurídicas.	1 3 5
3 2 3 0 0 0	Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.	1 3 6
3 2 3 1 0 0 0	Dirección Consultiva.	1 4 3
3 2 3 1 0 0 1	Departamento de Consultas.	1 4 6
3 2 3 1 0 0 2	Departamento de Procedencia.	1 4 8
3 2 3 1 0 0 3	Departamento de Consultas Relacionadas con las Instituciones de Tecnología Financiera y Modelos Novedosos.	1 5 0
3 2 3 2 0 0 0	Dirección de Defensa a Usuarios.	1 5 2

f.
B
MO
1
R
d
e
M.
I.
T.

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>56</b>
	<b>10</b>	<b>2021</b>	

Clave	Unidad Administrativa	Página
3 2 3 2 1 0 0	Subdirección de Defensa a Usuarios.	1 5 4
3 2 3 2 0 0 1	Departamento de Defensoría "A".	1 5 6
3 2 3 2 0 0 2	Departamento de Defensoría "B".	1 5 6
3 2 3 2 0 0 3	Departamento de Defensoría "C".	1 5 6
3 2 3 2 0 0 4	Departamento de Defensoría "D".	1 5 6
3 2 3 2 0 0 5	Departamento de Defensoría "E".	1 5 6
3 2 3 3 0 0 0	Dirección de Dictaminación.	1 5 8
3 2 3 3 1 0 0	Subdirección de Dictaminación.	1 6 0
3 2 3 3 1 0 1	Departamento de Dictaminación en Materia de Fianzas.	1 6 1
3 2 3 3 1 0 2	Departamento de Dictaminación en Materia de Seguros.	1 6 4
3 2 3 3 1 0 3	Departamento de Dictaminación en Materia de Modelos Novedosos.	1 6 7
3 2 3 3 2 0 0	Subdirección de Dictaminación de Bancos, Casa de Bolsa, Organizaciones Auxiliares del Crédito y SAR.	1 6 9
3 2 3 3 2 0 1	Departamento de Dictaminación en Materia de Bancos y Casas de Bolsa.	1 7 1
3 2 3 3 2 0 2	Departamento de Dictaminación en Materia de SAR.	1 7 4
3 2 3 4 0 0 0	Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras.	1 7 7
3 2 3 4 0 0 1	Departamento de Denuncias y Procedimientos.	1 8 0
3 2 3 4 0 0 2	Departamento de Procedimientos de Tecnologías Financieras.	1 8 2
3 2 3 4 0 0 3	Departamento de Dictaminación y Defensoría de Tecnologías Financieras.	1 8 4
3 2 3 4 0 0 4	Departamento de Procedimientos Arbitrales y Transparencia.	1 8 7
3 3 0 0 0 0 0	Vicepresidencia Técnica.	1 8 8
3 3 1 0 0 0 0	Dirección General de Educación Financiera.	1 9 0
3 3 1 1 0 0 0	Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros.	1 9 3
3 3 1 1 1 0 0	Subdirección de Análisis Comparativo de Servicios y Productos Financieros.	1 9 6











## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	

Clave	Unidad Administrativa	Página
3311101	Departamento de Compilación y Registro de Información Estadística y Financiera.	198
3311200	Subdirección de Información y Desarrollo Estadístico.	199
3311201	Departamento de Análisis Financiero.	201
3311202	Departamento de Información Estadística.	202
3312000	Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera.	204
3312100	Subdirección de Comunicaciones.	206
3312101	Departamento de Desarrollo de Medios de Promoción.	207
3312102	Departamento de Comunicación Interna y Distribución.	208
3313000	Dirección de Fomento y Desarrollo de Capacidades Financieras.	209
3313100	Subdirección de Promoción Educativa.	213
3313101	Departamento de Análisis de Información del Buró de Entidades Financieras.	215
3313102	Departamento de Administración de Simuladores de Productos Financieros.	217
3313103	Departamento de Estudios Sector Ahorro y Préstamo no Bancario.	219
3313104	Departamento de Publicaciones.	220
3313105	Departamento de Información Contable y Financiera.	222
3320000	Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.	224
3321000	Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.	231
3321100	Subdirección de Desarrollo y Procesos.	233
3321101	Departamento de Desarrollo de Herramientas.	235
3321102	Departamento de Información Operativa.	236
3321103	Departamento de Procesos de Atención a Usuarios y Sustantivos.	238
3321104	Departamento de Desarrollo y Administración de Sistemas.	240
3321105	Departamento de Desarrollo de Micrositios.	241
3321106	Departamento de Desarrollo de Calculadoras y Simuladores.	242
3321107	Departamento de Registro de Instituciones Financieras.	243














GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	58

Clave	Unidad Administrativa	Página
3 3 2 2 0 0 0	Dirección de Evaluación y Supervisión "A".	2 4 4
3 3 2 2 1 0 0	Subdirección de Evaluación de Seguros y Fianzas.	2 4 8
3 3 2 2 1 0 1	Departamento de Evaluación de Seguros y Fianzas.	2 5 1
3 3 2 2 2 0 0	Subdirección de Evaluación de SOFOMES E.N.R.	2 5 4
3 3 2 2 2 0 1	Departamento de Evaluación de SOFOMES E.N.R.	2 5 7
3 3 2 3 0 0 0	Dirección de Evaluación y Supervisión "B".	2 6 0
3 3 2 3 1 0 0	Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.	2 6 4
3 3 2 3 1 0 1	Departamento de Evaluación de Fondos de Pago Electrónico	2 6 7
3 3 2 3 1 0 2	Departamento de Evaluación de Financiamiento Colectivo.	2 7 1
3 3 2 3 2 0 0	Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R.	2 7 5
3 3 2 3 2 0 1	Departamento de Evaluación de Productos de Departamento de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R.	2 7 9
3 3 2 4 0 0 0	Dirección de Evaluación y Supervisión "C".	2 8 3
3 3 2 4 1 0 0	Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.	2 8 7
3 3 2 4 1 0 1	Departamento de Evaluación de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.	2 9 2
3 3 2 4 1 0 2	Departamento de Evaluación Uniones de Crédito.	2 9 6
3 3 2 4 1 0 3	Departamento de Evaluación de Sociedades Financieras Populares.	3 0 0
3 3 2 4 1 0 4	Departamento de Evaluación de Entidades de Ahorro y Préstamo Popular.	3 0 4
3 4 0 0 0 0 0	Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.	3 0 8
3 4 0 1 0 0 0	Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.	3 1 1
3 4 0 1 1 0 0	Subdirección de Análisis Estadístico.	3 1 3
3 4 0 1 1 0 1	Departamento de Coordinación Interinstitucional.	3 1 6
3 4 0 1 1 0 2	Departamento de Vinculación con Entidades Externas.	3 1 7
3 4 0 1 1 0 3	Departamento de Análisis y Evaluación de Unidades de Atención a Usuarios.	3 1 8



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	59
10	2021	

Clave	Unidad Administrativa	Página
3401104	Departamento de Enlace Operacional en Unidades de Atención a Usuarios.	320
3410000	Dirección General de Atención a Usuarios "A"	321
3410100	Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.	324
3410101	Departamento de Control de Calidad y Supervisión.	326
3420000	Dirección General de Atención a Usuarios "B"	327
3411000	Dirección de Control y Supervisión "A"	330
3421000	Dirección de Control y Supervisión "BA1"	330
3422000	Dirección de Control y Supervisión "BB2"	330
3423000	Dirección de Control y Supervisión "BC3"	330
3411100	Unidad de Atención a Usuarios "A1"	334
3411200	Unidad de Atención a Usuarios "A2"	334
3411300	Unidad de Atención a Usuarios "A3"	334
3411400	Unidad de Atención a Usuarios "A4"	334
3411500	Unidad de Atención a Usuarios "A5"	334
3411600	Unidad de Atención a Usuarios "A6"	334
3421100	Unidad de Atención a Usuarios "BA1"	334
3421200	Unidad de Atención a Usuarios "BA2"	334
3421300	Unidad de Atención a Usuarios "BA3"	334
3421400	Unidad de Atención a Usuarios "BA4"	334
3421500	Unidad de Atención a Usuarios "BA5"	334
3421600	Unidad de Atención a Usuarios "BA6"	334
3421700	Unidad de Atención a Usuarios "BA7"	334
3421800	Unidad de Atención a Usuarios "BA8"	334
3421900	Unidad de Atención a Usuarios "BA9"	334
3422100	Unidad de Atención a Usuarios "BB1"	334
3422200	Unidad de Atención a Usuarios "BB2"	334
3422300	Unidad de Atención a Usuarios "BB3"	334
3422400	Unidad de Atención a Usuarios "BB4"	334
3422500	Unidad de Atención a Usuarios "BB5"	334
3422600	Unidad de Atención a Usuarios "BB6"	334
3422700	Unidad de Atención a Usuarios "BB7"	334

B

α

1

X

G

M

B

Z

M

del r

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>60</b>

<b>Clave</b>	<b>Unidad Administrativa</b>	<b>Página</b>
3 4 2 2 8 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BB8"	3 3 4
3 4 2 2 9 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BB9"	3 3 4
3 4 2 3 1 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC1"	3 3 4
3 4 2 3 2 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC2"	3 3 4
3 4 2 3 3 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC3"	3 3 4
3 4 2 3 4 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC4"	3 3 4
3 4 2 3 5 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC5"	3 3 4
3 4 2 3 6 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC6"	3 3 4
3 4 2 3 7 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC7"	3 3 4
3 4 2 3 8 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC8"	3 3 4
3 4 2 3 9 0 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC9"	3 3 4
3 4 2 3 1 1 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC10"	3 3 4
3 4 2 3 1 2 0	Unidad de Atención a Usuarios "BC11"	3 3 4
3 4 1 1 1 0 1	Departamento de Conciliación "A1.1"	3 3 9
3 4 1 1 1 0 2	Departamento de Conciliación "A1.2"	3 3 9
3 4 1 1 1 0 3	Departamento de Conciliación "A1.3"	3 3 9
3 5 0 0 0 0 0	Vicepresidencia de Planeación y Administración.	3 4 1
3 5 0 1 0 0 0	Dirección de Administración de Personal.	3 4 4
3 5 0 1 0 0 1	Departamento de Nómina y Prestaciones Económicas.	3 4 7
3 5 0 1 0 0 2	Departamento de Servicio Médico, Seguros e ISSSTE.	3 5 0
3 5 0 1 0 0 3	Departamento de Desarrollo de Personal.	3 5 3
3 5 0 1 0 0 4	Departamento de Gestión Académica.	3 5 6
3 5 0 2 0 0 0	Dirección de Gestión y Control Documental.	3 5 8
3 5 0 2 0 0 1	Departamento de Administración Documental.	3 6 1
3 5 0 2 0 0 2	Departamento de Gestión Documental Electrónica.	3 6 3
3 5 0 3 0 0 0	Dirección de Planeación y Finanzas.	3 6 5
3 5 0 3 0 0 1	Departamento de Planeación y Control de Información.	3 6 8
3 5 0 3 0 0 2	Departamento de Control Interno y Administración de Riesgos.	3 7 0
3 5 0 3 1 0 0	Subdirección de Finanzas.	3 7 2
3 5 0 3 1 0 1	Departamento de Control Presupuestal.	3 7 5

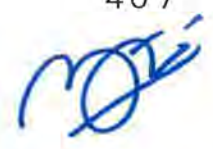


## GENERAL DE LA CONDUSEF

**FECHA DE ELABORACIÓN**
**No DE PÁGINA**
**MES**
**AÑO**
**10**
**2021**
**61**

Clave	Unidad Administrativa	Página
3 5 0 3 1 0 2	Departamento de Contabilidad.	3 7 7
3 5 0 3 1 0 3	Departamento de Tesorería.	3 7 9
3 5 0 4 0 0 0	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.	3 8 1
3 5 0 4 0 0 1	Departamento de Mantenimiento y Conservación.	3 8 5
3 5 0 4 0 0 2	Departamento de Licitaciones, Contrataciones y Compras.	3 8 8
3 5 0 4 0 0 3	Departamento de Almacén e Inventarios.	3 9 0
3 5 0 5 0 0 0	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	3 9 2
3 5 0 5 0 0 1	Departamento de Análisis e Instrumentación de la Estrategia Digital Nacional.	3 9 5
3 5 0 5 0 0 2	Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.	3 9 7
3 5 0 5 0 0 3	Departamento de Soporte Técnico.	3 9 9
3 5 0 5 0 0 4	Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones Móviles.	4 0 1
3 5 0 5 0 0 5	Departamento de Base de Datos.	4 0 2
3 5 0 5 0 0 6	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones Web y Portal Web.	4 0 4
3 5 0 5 0 0 7	Departamento de Administración de Servidores.	4 0 5
3 5 0 5 0 0 8	Departamento de Redes y Telecomunicaciones.	4 0 6
3 5 0 5 0 0 9	Departamento de Monitoreo y Seguridad.	4 0 7












GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

62

IX. FUNCIONES GENÉRICAS

De las Vicepresidencias

1. Acordar con el Presidente los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Unidades Administrativas que les son adscritas.
2. Proponer al Presidente los asuntos de su competencia que deban someterse a la consideración y/o aprobación de la Junta.
3. Representar legalmente a la CONDUSEF, en el ámbito de su competencia, a indicación del Presidente o en sustitución del mismo.
4. Planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos que determinen las disposiciones aplicables, así como las actividades de las Unidades Administrativas a ellos adscritas, conforme a los criterios que determine el Presidente.
5. Proponer la emisión de recomendaciones en el ámbito de su competencia.
6. Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las Unidades Administrativas a su cargo.
7. Acordar con los titulares de las Unidades Administrativas de su adscripción los asuntos de su competencia, así como los programas específicos, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en correspondencia con los de la CONDUSEF en su conjunto.
8. Definir, en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus Unidades Administrativas.
9. Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia que le sean comunes.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	63

10. Concertar y celebrar, previo acuerdo con el Presidente, en el ámbito de su competencia, convenios y acuerdos con las Instituciones Financieras, Asociaciones, la Secretaría, las Comisiones Nacionales, así como las demás Autoridades competentes en materia financiera nacionales y, en su caso, del exterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley y demás disposiciones legales aplicables.
11. Participar en foros nacionales e internacionales para dar cumplimiento al objeto de la Ley.
12. Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta, previa orden del Presidente.
13. Informar a la Secretaría respecto de los asuntos concretos que ésta solicite.
14. Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa el Presidente.
15. Las demás que, dentro de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables, así como las que correspondan a las Unidades Administrativas que se les adscriban.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	64
10	2021	

**De las Direcciones Generales**

Acordar, con el Vicepresidente de su adscripción, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la Unidad Administrativa a su cargo.

Formular los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus Unidades Administrativas, así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades.

Establecer los criterios administrativos de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Unidad Administrativa a su cargo, en relación con las funciones que les son atribuidas, así como emitir sus manuales de procedimientos.

Formular, en el ámbito de su competencia, las guías y protocolos necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de la CONDUSEF.

Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas.

Participar en las visitas de supervisión a las Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional.

Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo.

Ejercer las atribuciones de las áreas administrativas a su cargo.

Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de Usuarios, autoridades y, en su caso, particulares.

Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.

Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información y documentación necesarias para el ejercicio de sus atribuciones.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*





HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

65

Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de Convenios de Colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales.

Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>66</b>

**X. RESPONSABLES Y OBLIGACIONES**

Los responsables en la ejecución de las funciones descritas en el presente Manual son los titulares de las Unidades Administrativas que integran la CONDUSEF con el apoyo del personal a su cargo, conforme a las atribuciones que les confiere el Estatuto.

Las obligaciones de cada uno de ellos se encuentran descritas en el apartado XI. OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA.

Es responsabilidad de las Direcciones Generales actualizar la información que deba contener este manual, conforme a las reformas y modificaciones que se realicen al Estatuto de la CONDUSEF y los cambios que se realicen en la estructura orgánica funcional real, así como proporcionarla a la Vicepresidencia de Planeación y Administración para su integración, a través de la Dirección de Planeación y Finanzas, quien participará y coordinará su actualización.

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

R

ct

MOZ

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>67</b>

**XI. OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA****3000000 PRESIDENCIA****Objetivo:**

Procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

**Funciones:**

1. Representar legalmente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y ejercer sus facultades, sin perjuicio de las que la LPDUSF confiere a la Junta de Gobierno de la CONDUSEF.
2. Proponer a la Junta de Gobierno, para su autorización, la estructura de la organización administrativa de la CONDUSEF, así como sus modificaciones.
3. Efectuar las designaciones y nombramientos de representantes ante las autoridades y organismos en los que se requiera la participación, opinión o apoyo de la CONDUSEF.
4. Ejecutar los acuerdos de la Junta de Gobierno, en coordinación con los Vicepresidentes de acuerdo a su atribución y competencia.
5. Imponer las sanciones que corresponda de conformidad con lo establecido en la LPDUSF, LIC, LRSIC, LGOAAC, LRITF y LTFCCG, así como conocer y resolver sobre el recurso de revisión y proponer a la Junta de Gobierno, la condonación total o parcial de multas, considerando los acuerdos tomados en el seno del Comité de Condonación de Multas.
6. Celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto de la Comisión Nacional.
7. Suscribir y negociar títulos de crédito.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

68

8. Formular denuncias y querellas, así como otorgar el perdón correspondiente.
9. Otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales con las facultades que les competan, entre ellas las que requieran autorización o cláusula especial. Para el otorgamiento y validez de estos poderes, bastará la comunicación oficial que se expida al mandatario por el propio Presidente.
10. Solicitar la aprobación de la Junta de Gobierno para todas las disposiciones de carácter general que crea pertinentes.
11. Informar a la SHCP respecto de los casos concretos que le solicite.
12. Presentar anualmente los presupuestos de la CONDUSEF, los cuales una vez aprobados por la Junta de Gobierno, serán sometidos a la autorización de la SHCP.
13. Proveer lo necesario para el cumplimiento de los programas y el correcto ejercicio del presupuesto aprobado por la Junta de Gobierno.
14. Informar a la Junta de Gobierno sobre el ejercicio del presupuesto.
15. Informar a la Junta de Gobierno, anualmente o cuando ésta se lo solicite, sobre el ejercicio de las facultades que le sean conferidas.
16. Proponer a la Junta de Gobierno el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente.
17. Proponer, en caso necesario, la celebración de sesión extraordinaria, a la Secretaría de la Junta de Gobierno, para lo cual se enviará la convocatoria a los miembros de la Junta con veinticuatro horas de antelación.
18. Nombrar y remover al personal de la CONDUSEF.
19. Designar a servidores públicos para que absuelvan posiciones y realicen toda clase de gestiones pertinentes ante autoridades judiciales o administrativas, incluyendo las de carácter penal o laboral.
20. Presentar a la Junta de Gobierno los proyectos de disposiciones normativas relacionadas con la organización de la CONDUSEF y con las atribuciones de sus Unidades Administrativas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

69

10

2021

21. Presentar o proponer los documentos o proyectos que respectivamente correspondan, para la aprobación o determinación de la Junta de Gobierno a que se refieren las diversas fracciones del artículo 22 de la LPDUSF.
22. Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aún de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias.
23. Realizar acuerdos delegatorios a los Vicepresidentes, Directores Generales y demás servidores públicos de la CONDUSEF.
24. Formar parte del Consejo Consultivo Nacional y presidir cada sesión que se lleve a cabo.
25. Acordar con los Vicepresidentes asuntos de su competencia y conocer el desarrollo y resultados de las actividades de las Unidades Administrativas que le son adscritas.
26. Acordar con la Dirección General de Estrategias y Proyectos Especiales las diversas actividades que se lleven a cabo con las diferentes áreas de la CONDUSEF.
27. Dar a conocer información relevante relacionada a la CONDUSEF a través de conferencias de prensa.
28. Las demás que le atribuya la Junta, la LPDUSF u otros ordenamientos.

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****70****3010000 DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIAS Y PROYECTOS ESPECIALES****Objetivo:**

Coordinar y asegurar que los programas, proyectos, informes y compromisos de la oficina de la Presidencia se realicen logrando la optimización de los recursos, orientados hacia la satisfacción de las metas y objetivos institucionales, así como liderar y coadyuvar con las Unidades Administrativas de la CONDUSEF para tal fin.

**Funciones:**

1. Coordinar el funcionamiento administrativo de la oficina del Presidente de la CONDUSEF a fin de apoyar el cumplimiento de las atribuciones.
2. Desarrollar un plan de proyectos que atiendan los compromisos e informes del Presidente, estableciendo prioridades y visualizando los conflictos que se puedan presentar.
3. Coordinar y supervisar que las actividades ordenadas por el Presidente en función de sus facultades y atribuciones, se completen en el plazo determinado.
4. Emitir informes que sean solicitados por el Presidente, así como dirigir la realización de los estudios y análisis de los temas y asuntos que le sean asignados, en su caso, con el apoyo de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF y con el propósito de lograr la optimización de la utilización de los recursos y programa.
5. Desarrollar, evaluar y seleccionar la estrategia adecuada para la obtención de información con organismos del sector financiero y otros organismos que coadyuven en el proyecto, teniendo en cuenta el rendimiento, costo, tiempo y limitaciones de alcance.
6. Programar y controlar la agenda de reuniones y acuerdos del Presidente, así como la audiencia con Usuarios de servicios financieros.
7. Apoyar en la logística y asesorar al Presidente en las sesiones de la Junta de Gobierno y en el Consejo Consultivo Nacional.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN



## GENERAL DE LA CONDUSEF

### FECHA DE ELABORACIÓN

### No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

71

8. Conducir los asuntos relevantes que le indique el Presidente.
9. Asesorar a las distintas Vicepresidencias en el proceso de toma de decisiones, cuando el Titular de la Presidencia así lo instruya.
10. Asistir a foros, talleres y conferencias cuando así lo instruya el Titular de la Presidencia.
11. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****72****3110000 SECRETARÍA DE LA JUNTA DE GOBIERNO****Objetivo:**

Convocar a las sesiones de la Junta de Gobierno, así como llevar un registro de los acuerdos tomados y dar seguimiento a su cumplimiento y desahogo.

**Funciones:**

1. Convocar a las sesiones ordinarias de la Junta de Gobierno, de acuerdo al calendario aprobado.
2. Elaborar la Convocatoria, el Orden del Día y la carpeta con la información y documentación relativa a los asuntos a tratar en la sesión correspondiente, con base en las solicitudes presentadas por el Presidente de la CONDUSEF, el Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, y en su caso, los miembros de la Junta de Gobierno.
3. Enviar a los miembros de la Junta de Gobierno, la información relativa a los asuntos a tratar con una antelación no menor a siete días hábiles a la celebración de la sesión.
4. Hacer constar, en las actas, de manera textual, la opinión o voto particular de los miembros de la Junta de Gobierno.
5. Llevar a cabo el registro de asistencia de los miembros de la Junta.
6. Comunicar al Presidente la declaratoria de quórum para sesionar.
7. Elaborar el acta de la Junta y recabar la firma de los miembros con derecho a voto que hayan asistido a la sesión, en la que se establecerán con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas.
8. Registrar los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta, comunicándolos al Presidente para su ejecución, dando seguimiento a los mismos.
9. Informar a los miembros de la Junta de Gobierno el estado que guardan los acuerdos tomados.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	<b>73</b>
<b>10</b>	<b>2021</b>	

10. Expedir y certificar las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus atribuciones, así como las que le sean solicitadas de conformidad a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.
11. Rendir periódicamente informes al Presidente de la Junta, respecto del seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos emitidos.
12. Presentar a la Junta la información solicitada por los Comisarios Públicos
13. Elaborar y proponer a la Junta, el Manual de Operación y Funcionamiento de las sesiones de la Junta y mantenerlo actualizado.
14. Realizar las tareas que le encomiende el Consejo Consultivo Nacional y/o el Consejo de Pensiones a que se refiere la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
15. Las demás que expresamente la asigne la Junta.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

74

3110100 PROSECRETARÍA DE LA JUNTA DE GOBIERNO

**Objetivo:**

Brindar el apoyo necesario a la Secretaría de la Junta de Gobierno, proporcionando los elementos que se requieran para la celebración de las sesiones de la Junta de Gobierno y seguimiento de los acuerdos celebrados.

**Funciones:**

1. Suplir la ausencia del Secretario de la Junta de Gobierno en los asuntos de su respectiva competencia.
2. Reunir las solicitudes de acuerdo que presenten las distintas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional o los miembros de la Junta y someterlas a consideración de la Secretaría de la Junta.
3. Acordar con la Secretaría de la Junta, la Convocatoria, el Orden del Día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos a tratar en la sesión correspondiente.
4. Levantar el proyecto de las actas de las sesiones, sometiéndolas a la autorización y firma de la Secretaría y Presidente de la Junta.
5. Compilar los acuerdos de la Junta, así como la información sobre el seguimiento y cumplimiento de los mismos.
6. Obtener de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional la información necesaria que deberá proporcionarse a la Junta.
7. Auxiliar a la Secretaría de la Junta en el ejercicio de sus atribuciones.
8. Las demás que expresamente le asigne la Junta o la Secretaría de la misma.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

75

**3200000 VICEPRESIDENCIA JURÍDICA****Objetivo:**

Proporcionar los servicios de Arbitraje, Dictaminación y Defensa Legal Gratuita, con apego a la LPDUSF, a las políticas, lineamientos y a las bases y criterios que regulan dichos servicios, a fin de proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros; atender las consultas, asesorías, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios respecto a las Instituciones de Tecnología Financiera; vigilar el ejercicio de supervisión de lo establecido en el artículo 50 Bis de la LPDUSF a través de la vigilancia, verificación e inspección, conforme al Programa Anual de Supervisión de la CONDUSEF; supervisar que se establezca la realización de visitas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM E.N.R; verificar la coordinación de la solicitud de información y documentación para supervisar a las UNES a través de visitas de inspección; vigilar que se emplacen e impongan las multas y sanciones correspondientes a las Instituciones Financieras en términos de la normativa aplicable; supervisar la substanciación de los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF; representar a la Comisión Nacional en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que sea parte o pueda resultar afectada; y vigilar que se difundan las disposiciones normativas que regulan al Sistema Financiero Mexicano o aquellas que puedan ser del interés de la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Suplir la ausencia del Presidente de la CONDUSEF en los asuntos de su respectiva competencia.
2. Coadyuvar, en el ámbito de competencia de la Vicepresidencia Jurídica, con el Presidente de la CONDUSEF en la definición y elaboración de la planeación institucional; así como de sus estrategias, objetivos, metas y políticas generales de actuación.
3. Diseñar y someter a consideración del Presidente de la CONDUSEF, los planes, estrategias y políticas para el desarrollo de las funciones asignadas a las Direcciones Generales que le son adscritas.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	76

4. Definir, en coordinación con los titulares de las Direcciones Generales a su cargo, los programas específicos de cada una de ellas, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en concordancia con los correspondientes a la Institución en su conjunto.
5. Representar legalmente a la CONDUSEF y al Presidente en toda clase de procedimientos judiciales, administrativos o laborales, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensa, así como interponer todos los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos.
6. Supervisar, mediante esquemas de evaluación previamente definidos y acordados con las otras Vicepresidencias, los avances en la obtención de los objetivos y metas específicos y su correlación con los de orden general y, en consecuencia, dictar las directrices de corrección, mantenimiento o mejora correspondientes.
7. Definir en conjunto con las demás Vicepresidencias, los criterios de coordinación entre sus áreas y los esquemas de supervisión.
8. Coordinar la instrumentación de las bases y políticas para el ejercicio de las facultades de defensoría legal; de control legal interno; arbitraje y contenciosas de la CONDUSEF.
9. Concertar y celebrar, en el ámbito de su competencia, convenios y acuerdos con Instituciones Financieras, Asociaciones, SHCP, las Comisiones Nacionales, y autoridades competentes en materia financiera nacionales y, en su caso, del exterior, para dar cumplimiento al objeto de la LPDUSF.
10. Celebrar convenios, en el ámbito de su competencia, con asociaciones, organismos u otras agrupaciones y participar en foros nacionales e internacionales.
11. Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta de Gobierno, previa orden del Presidente de la CONDUSEF.
12. Coordinar el establecimiento de criterios para la atención y resolución de consultas en asuntos de su competencia, formuladas por autoridades federales y locales, Instituciones Financieras, Usuarios y Unidades Administrativas de la CONDUSEF.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'R', 'C', and 'M']*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	77

13. Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las Unidades Administrativas que le son adscritas.
14. Proponer la emisión de recomendaciones en el ámbito de su competencia.
15. Llevar a cabo las demás funciones que en el ámbito de su competencia se requieran y deriven de las disposiciones aplicables.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

78

3200001 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS JURÍDICO

**Objetivo:**

Supervisar los documentos, informes y opiniones que se sometan a autorización y firma de la Vicepresidencia Jurídica.

**Funciones:**

1. Realizar investigaciones de los temas competencia de la Vicepresidencia Jurídica, para la integración de informes o propuestas de mejora.
2. Llevar a cabo el análisis jurídico de las propuestas, opiniones y proyectos que se sometan a consideración de la Vicepresidencia Jurídica.
3. Recopilar información de los temas relacionados con las atribuciones de la Vicepresidencia Jurídica, a efecto de que se integren informes o propuestas.
4. Revisar y analizar los documentos, informes y opiniones que se sometan a autorización y firma de la Vicepresidencia Jurídica.
5. Llevar a cabo las demás funciones que le sean requeridas por la Vicepresidencia Jurídica.

R

x

x

x

no

e

g

f

f

f

R

12



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	79

3210000 DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIONES

**Objetivo:**

Ejercer la supervisión de lo establecido en el artículo 50 Bis de la LPDUSF a través de la vigilancia, verificación e inspección, conforme al Programa Anual de Supervisión; establecer la realización de visitas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM E.N.R; coordinar la solicitud de información y documentación para supervisar a las Unidades Especializadas a través de visitas de inspección; supervisar los Programas de Autocorrección, así como los Programas de Cumplimiento Forzoso a cargo de las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en el ámbito de su competencia; emitir opinión para la admisión a trámite de las reclamaciones que se determinen trascendentes; verificar que el procedimiento de conciliación se lleve a cabo en la forma y términos previstos en la normatividad aplicable.

Así como, atender y presentar ante el Comité de Condonación de Multas las solicitudes de condonación de multas impuestas a las Instituciones Financieras; emplazar e imponer multas y sanciones en términos de lo dispuesto por la LPDUSF, LIC, LTOSF, LRSIC, LGOAAC, LTFCCG, LISF y LRITF, y fungir como Secretario del Comité de Condonación de Multas y del Comité de Abstención de Sanciones, previstos en la Ley y demás ordenamientos aplicables; además de autorizar la publicación de sanciones en el Portal de Publicación de Sanciones.

**Funciones:**

1. Establecer la información o documentación que es necesario requerir a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto vigente.
2. Evaluar la información que sea requerida a las autoridades e Instituciones Financieras que permita desahogar el procedimiento de sanción, en términos de la normativa aplicable.
3. Coordinar la elaboración de los proyectos de resolución de procedencia total o parcial de las solicitudes de Condonación de multas y someterlos a consideración del Comité de Condonación de Multas.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	80

4. Coordinar y emitir la convocatoria de las sesiones del Comité de Condonación de Multas; así como el desahogo y seguimiento a los acuerdos adoptados.
5. Emitir las medidas de apremio a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación.
6. Coordinar y evaluar el correcto desahogo de los procedimientos de sanción en términos de la normativa aplicable, a fin de que se hagan del conocimiento de las Instituciones Financieras los probables incumplimientos en que incurrieron, para que manifiesten lo que a su interés convenga; así como, para que se sancione a las Instituciones Financieras que hayan contravenido alguna disposición normativa competencia de la CONDUSEF y, en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general.
7. Proponer los acuerdos que el Comité de Abstención de Sanciones haya determinado como precedentes y asegurar su notificación.
8. Coordinar y dirigir el Comité de Abstención de Sanciones para que se desahogue y se tome nota de los acuerdos respectivos.
9. Coordinar la remisión a la Dirección de Planeación y Finanzas de la documentación relativa a las multas firmes, para gestionar su cobro ante el SAT o BANXICO, según sea el caso.
10. Evaluar la emisión de la orden de suspensión, inhabilitación y/o remoción de funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que incumplan lo dispuesto por la LTOSF.
11. Emitir los requerimientos de información y documentación a las Instituciones Financieras y autoridades correspondientes, en el ámbito de su respectiva competencia.
12. Determinar en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, el Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional.
13. Solicitar a la CNBV, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	81

14. Establecer la realización de visitas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM E.N.R. conforme al Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional, y que sean realizadas conforme a la normatividad vigente.
15. Requerir a las Unidades de Atención a Usuarios la realización de visitas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM E.N.R. en las Entidades Federativas de su adscripción.
16. Enviar a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera y a la Dirección General de Educación Financiera, los resultados de las visitas de verificación que hayan solicitado y realizadas en ejercicio de la facultad de verificación.
17. Autorizar en el ámbito de su competencia los Programas de Autocorrección de las Instituciones Financieras.
18. Coordinar la tarea de ordenar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, e informar al Comité de Supervisión, los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de vigilancia y verificación, dentro de su respectivo ámbito de competencia.
19. Supervisar, en el ámbito de su competencia, los Programas de Autocorrección, así como los Programas de Cumplimiento Forzoso a cargo de las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de vigilancia y verificación.
20. Supervisar que las Instituciones Financieras y las UNES cumplan con lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, así como las disposiciones de carácter general que el citado artículo establece, para la atención de las consultas, reclamaciones y aclaraciones.
21. Vigilar que las Instituciones Financieras registren en el REUNE los datos del Titular de la UNE, Encargados Regionales, Entidades Federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público, así como el Modelo del Aviso de Datos de la Unidad Especializada.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several initials on the right side.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

82

22. Autorizar el Programa de Capacitación al personal de las UNES de las Instituciones Financieras en la utilización y operación de los sistemas y procesos automatizados para el registro de los datos del Titular de la UNE, Encargados Regionales, Entidades Federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público, así como el Modelo del Aviso de Datos de la UNE, además del informe trimestral de consultas, reclamaciones y aclaraciones.
23. Verificar que el procedimiento de conciliación se lleve a cabo en la forma y términos previstos en la Ley y demás disposiciones aplicables.
24. Informar los resultados de la revisión normativa a la Vicepresidencia Jurídica.
25. Informar, por instrucciones de la Vicepresidencia Jurídica, a los Directores Generales de las Unidades de Atención a Usuarios las observaciones por las inconsistencias o incumplimientos a la normativa dentro del procedimiento de conciliación.
26. Coordinar la remisión a la Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	83

**3210100 SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN****Objetivo:**

Organizar las visitas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM E.N.R. y colaborar en la solicitud que se realice a la CNBV en las inspecciones ordinarias o especiales que se practiquen a las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas; coordinar la supervisión del cumplimiento a lo establecido por el artículo 50 Bis de la LPDUSF; implementar y vigilar los Programas de Autocorrección, así como los Programas de Cumplimiento Forzoso a cargo de las Instituciones Financieras; implementar, revisar y vigilar la elaboración de los proyectos de opinión para la admisión a trámite de las reclamaciones que se determinen trascendentes, así como las actividades llevadas a cabo para verificar el procedimiento de conciliación.

**Funciones:**

1. Organizar y revisar la elaboración de los requerimientos de información y documentación a las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia.
2. Proponer a la Dirección General de Verificación y Sanciones, las Instituciones Financieras a supervisar en el Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional.
3. Definir, implementar y supervisar las actividades de vigilancia a las UNES aprobadas en el Programa Anual de Supervisión de la Comisión.
4. Organizar, efectuar y vigilar la realización de visitas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM E.N.R. conforme al Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional.
5. Generar el requerimiento de colaboración que envía la Dirección General de Verificación y Sanciones a las Unidades de Atención a Usuarios para la realización de visitas de verificación calendarizada o especial a las SOFOM E.N.R.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	84

6. Coordinar a los verificadores en la realización del informe de las visitas de verificación, con la finalidad de constatar elementos que sirvan para acreditar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a disposiciones cuya supervisión se encuentre conferida a la Comisión Nacional.
7. Evaluar la información y documentación recabada en las visitas de verificación calendarizadas o especiales practicadas a las SOFOM E.N.R. realizadas por los verificadores adscritos a la Subdirección de Verificación y los verificadores habilitados de las Direcciones Generales de Atención a Usuarios y de las Unidades de Atención a Usuarios para coordinar la elaboración del informe de las visitas realizadas por los verificadores.
8. Revisar e integrar la información y documentales recabadas por los verificadores, así como los informes de resultados de las visitas de verificación calendarizadas y especiales e informar a la Dirección General de Verificación y Sanciones.
9. Organizar y efectuar el envío a la Dirección General de Educación Financiera y a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, de las documentales recabadas y los informes de resultados de las visitas de verificación practicadas a las SOFOM E.N.R. en cumplimiento del Programa de Supervisión de la Comisión Nacional.
10. Elaborar y presentar a la Dirección General de Verificación y Sanciones, la propuesta de Instituciones Financieras a inspeccionar en coordinación con la CNBV.
11. Efectuar el informe de las inspecciones practicadas en coordinación con la CNBV, con los resultados de la supervisión al cumplimiento de las Instituciones Financieras a lo dispuesto en el artículo 50 Bis de la LPDUSF.
12. Definir, implementar, vigilar e informar el cumplimiento de los Programas de Autocorrección de las Instituciones Financieras.
13. Definir, implementar, vigilar y emitir el informe del cumplimiento de los Programas de Cumplimiento Forzoso que llevarán a cabo las Instituciones Financieras, para conocimiento del Comité de Supervisión.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>85</b>

14. Vigilar que las Instituciones Financieras y las UNES cumplan con lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, así como las disposiciones de carácter general que el citado artículo establece, para la atención de las consultas, reclamaciones y aclaraciones.
15. Definir, organizar, revisar y emitir el informe consolidado de la información estadística reportada por las UNES.
16. Definir, organizar, revisar y emitir el informe de las tareas de revisión normativa al procedimiento de conciliación.
17. Definir, organizar, revisar y emitir el informe del análisis y elaboración de los proyectos de opinión para la admisión de reclamaciones que se determinen trascendentes.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]*

*[Handwritten signature in blue ink.]*

*[Handwritten signature in blue ink.]*

*[Handwritten signature in blue ink.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****86****3210101 DEPARTAMENTO DE ENLACE CON UNIDADES ESPECIALIZADAS****Objetivo:**

Organizar, ejecutar, vigilar e informar de las actividades derivadas del cumplimiento por parte de las Instituciones Financieras que se establecen en la fracción IV, del artículo 2 de la LPDUSF, de las obligaciones que les impone el artículo 50 Bis de la citada Ley.

**Funciones:**

1. Organizar, ejecutar, vigilar e informar del cumplimiento de las Instituciones Financieras a lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF y las disposiciones de carácter general para tal efecto emitidas.
2. Ejecutar, vigilar e informar de las actividades de capacitación a los titulares de las UNES en el manejo del Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), con la finalidad que las Instituciones Financieras registren los datos del Titular de la UNE, Encargados Regionales, Entidades Federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público y el Modelo del Aviso de Datos de la UNE, así como los reportes de los informes trimestrales de consultas, reclamaciones y aclaraciones, para posterior elaboración del informe consolidado, así como la ficha técnica sectorizada.
3. Ejecutar, vigilar e informar de la actualización del directorio de UNES de Atención a Usuarios, para garantizar que los Usuarios de servicios financieros y público en general que lo consulte, cuenten con una herramienta actualizada.
4. Detectar, integrar los expedientes respectivos e informar a la Subdirección de Verificación, de los incumplimientos de las Instituciones Financieras a lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, a fin de tramitar ante la instancia correspondiente el inicio del procedimiento de sanción, en el término establecido.

FR  
CF

FR  
CF

FR

FR

FR

FR  
CF



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	87

5. Detectar, presentar a revisión y aprobación de la Subdirección de Verificación y firma de la Dirección General de Verificación y Sanciones, el memorando de envío a la Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras de los expedientes de las Instituciones Financieras que incumplieron lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
6. Brindar seguimiento a aquellos expedientes de incumplimientos de las Instituciones Financieras que se remitieron al procedimiento de sanción, para obtener la información que de ellos se derive.
7. Elaborar los informes que le sean requeridos, respecto de sus actividades.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

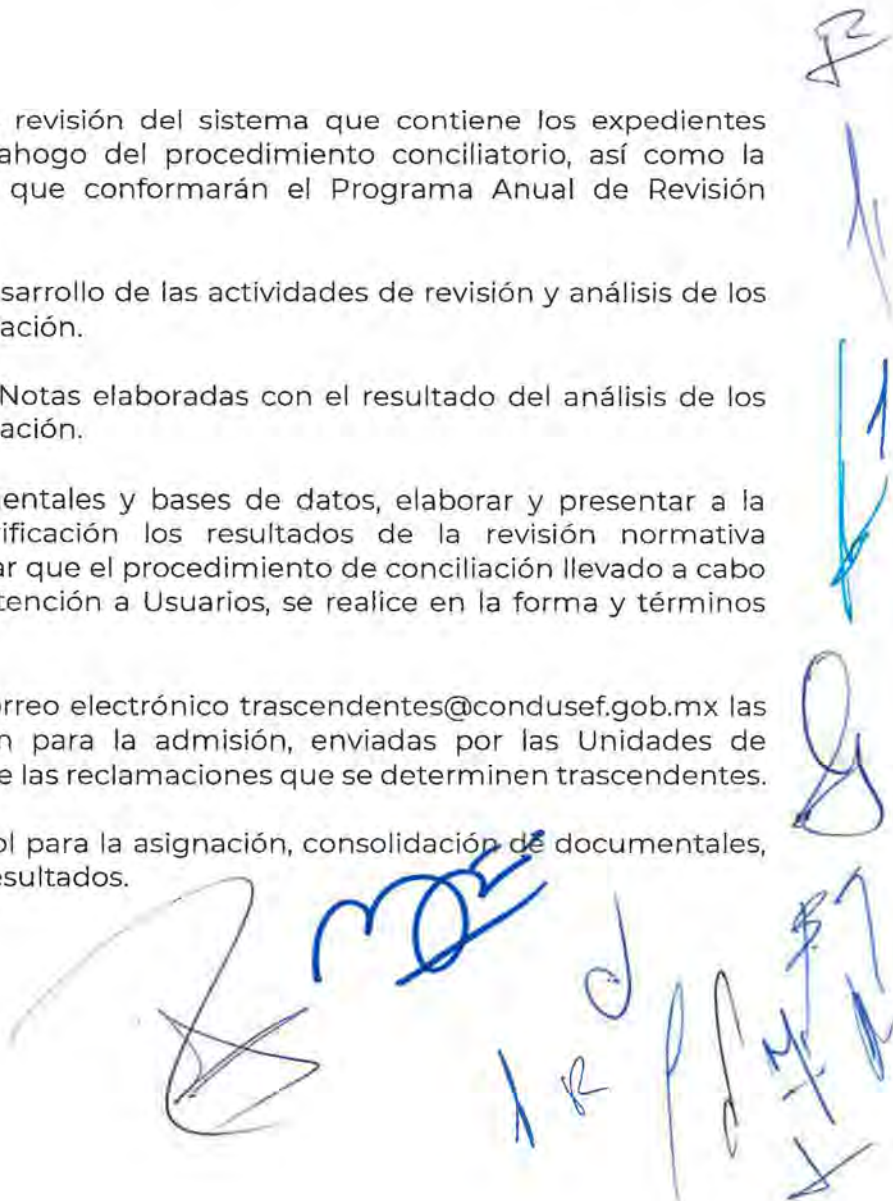
AÑO

**10****2021****88****3210102 DEPARTAMENTO DE CONTROL NORMATIVO****Objetivo:**

Ejecutar las actividades para desahogar la revisión a los expedientes integrados para el desahogo del procedimiento de conciliación, para verificar que se lleve a cabo en la forma y términos previstos en la Ley y demás disposiciones aplicables; así como para analizar y elaborar los proyectos de opinión para la admisión a trámite de las reclamaciones presentadas en contra de las Instituciones Financieras que se determinen trascendentes.

**Funciones:**

1. Definir y organizar la revisión del sistema que contiene los expedientes integrados en el desahogo del procedimiento conciliatorio, así como la elección de aquellos que conformarán el Programa Anual de Revisión Normativa.
2. Ejecutar y vigilar el desarrollo de las actividades de revisión y análisis de los expedientes de conciliación.
3. Revisar y aprobar las Notas elaboradas con el resultado del análisis de los expedientes de conciliación.
4. Consolidar las documentales y bases de datos, elaborar y presentar a la Subdirección de Verificación los resultados de la revisión normativa efectuada para verificar que el procedimiento de conciliación llevado a cabo en las Unidades de Atención a Usuarios, se realice en la forma y términos previstos.
5. Recibir a través del correo electrónico [trascendentes@condusef.gob.mx](mailto:trascendentes@condusef.gob.mx) las solicitudes de opinión para la admisión, enviadas por las Unidades de Atención a Usuarios, de las reclamaciones que se determinen trascendentes.
6. Implementar el control para la asignación, consolidación de documentales, Notas e informes de resultados.





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	89
10	2021	

7. Efectuar la revisión de las reclamaciones y verificar el cumplimiento de los requisitos para su admisión establecidos en la LPDUSF, elaborar las Notas con el análisis y proyecto de opinión para su admisión.
8. Consolidar la información y presentarla para su aprobación a la Subdirección de Verificación.
9. Informar, una vez aprobados los proyectos de opinión para la admisión de las reclamaciones trascendentes, a las Unidades de Atención a Usuarios la opinión emitida.
10. Elaborar los informes que le sean requeridos, respecto de sus actividades.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	90
10	2021	

### 3210103 DEPARTAMENTO DE ENLACE CON UNIDADES ESPECIALIZADAS EN LAS SOFOMES E.N.R.

#### Objetivo:

Organizar, ejecutar, vigilar e informar de las actividades derivadas del cumplimiento por parte de las SOFOM E.N.R. de las obligaciones que les impone el artículo 50 Bis de la LPDUSF.

#### Funciones:

1. Organizar, ejecutar, vigilar e informar del cumplimiento de las SOFOM E.N.R. a lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF y las disposiciones de carácter general para tal efecto emitidas.
2. Ejecutar, vigilar e informar de las actividades de capacitación a los titulares de las UNES de las SOFOM E.N.R. en el manejo del REUNE, con la finalidad que las Instituciones Financieras registren los datos del Titular de la UNE, Encargados Regionales, Entidades Federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público y el Modelo del Aviso de Datos de la UNE, así como los reportes de los informes trimestrales de consultas, reclamaciones y aclaraciones, para posterior elaboración del informe consolidado, así como la ficha técnica sectorizada.
3. Ejecutar, vigilar e informar de la actualización del directorio de UNES de Atención a Usuarios, para garantizar que los Usuarios de servicios financieros y público en general que lo consulte, cuenten con una herramienta actualizada.
4. Elaborar los informes que le sean requeridos, respecto de sus actividades.
5. Detectar, integrar los expedientes respectivos e informar a la Subdirección de Verificación, de los incumplimientos de las Instituciones Financieras a lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, a fin de tramitar ante la instancia correspondiente el inicio del procedimiento de sanción, en el término establecido.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	91

- Presentar a revisión y aprobación de la Subdirección de Verificación y firma de la Dirección General de Verificación y Sanciones, el memorando de envío a la Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras de los expedientes de las Instituciones Financieras que incumplieron lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
- Brindar seguimiento a aquellos expedientes de incumplimientos de las Instituciones Financieras, que se remitieron al procedimiento de sanción, para obtener la información que de ellos se derive.

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

92

## 3211000 DIRECCIÓN DE SANCIONES A ENTIDADES FINANCIERAS

**Objetivo:**

Resolver los procedimientos de sanción establecidos en la LIC, LRITF y LTOSF con la finalidad de coadyuvar al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano para garantizar el cumplimiento de las leyes citadas; así como, supervisar la publicación de sanciones en el Portal de Publicación de Sanciones; y Coordinar el funcionamiento del Comité de Condonación de Multas.

**Funciones:**

1. Coordinar y supervisar la solicitud de información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto.
2. Requerir a las autoridades e Instituciones Financieras información que permita desahogar el procedimiento de sanción, en términos de la normativa aplicable.
3. Dictaminar la información del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF.
4. Supervisar la convocatoria del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF.
5. Determinar las medidas de apremio a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación.
6. Coordinar y supervisar el desahogo del procedimiento de sanción por incumplimientos a LIC y a la LTOSF y en su caso, instruir el hacerlas del conocimiento del público en general.
7. Ordenar y supervisar el envío a la Dirección de Planeación y Finanzas de la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, para los efectos del artículo 44, fracción XII del Estatuto.
8. Estudiar la orden de suspensión, inhabilitación y/o remoción de funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que incumplan lo dispuesto por la LTOSF.





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	93

3211100 SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES A ENTIDADES FINANCIERAS Y CONDONACIÓN

**Objetivo:**

Supervisar la emisión de proyectos de resolución de procedencia o improcedencia de las solicitudes de condonación de multas y vigilar el desahogo de los procedimientos de sanción establecidos en la LIC, LTOSF y LRITF.

**Funciones:**

1. Revisar la solicitud de información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesaria para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto.
2. Analizar las solicitudes a las autoridades federales e Instituciones Financieras, de la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.
3. Supervisar y verificar el desahogo del procedimiento de sanción por incumplimientos a la LIC y a la LTOSF, y en su caso, coordinar el hacerlas del conocimiento del público en general.
4. Supervisar el envío a la Dirección de Planeación y Finanzas de la información relativa a las multas impuestas por la CONDUSEF, para los efectos del artículo 44, fracción XII del Estatuto.
5. Verificar y supervisar la información y convocatoria del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF.
6. Supervisar y examinar la emisión de la orden de suspensión, inhabilitación y/o remoción de funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que incumplan lo dispuesto por la LTOSF.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several smaller ones on the right side.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****94****3211101 DEPARTAMENTO DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES A ENTIDADES FINANCIERAS****Objetivo:**

Desahogar los procedimientos de sanción establecidos en la LIC, LTOSF y LRITF, a fin de garantizar el cumplimiento de las leyes referidas.

**Funciones:**

1. Elaborar la solicitud de información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesaria para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto.
2. Preparar las solicitudes a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, de la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.
3. Desahogar el procedimiento de imposición de sanción en los términos que se establecen en la LIC, y en la LTOSF, e instrumentar el procedimiento para hacerlas del conocimiento del público en general.
4. Elaborar los memorandos para el envío a la Dirección de Planeación y Finanzas de la información relativa a las multas impuestas por la CONDUSEF para efectos del artículo 44, fracción XII del Estatuto.
5. Elaborar los proyectos de resolución de procedencia o improcedencia de las solicitudes de condonación de multas.
6. Elaborar el proyecto de emisión de la orden de suspensión, inhabilitación y/o remoción de funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que incumplan lo dispuesto por la LTOSF.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	95

**3212000 DIRECCIÓN DE SANCIONES A INSTITUCIONES FINANCIERAS****Objetivo:**

Coordinar el desahogo de los procedimientos de sanción establecidos en la LPDUSF, LRSIC, LGOAAC, LTFCCG, LISF y LRITF, con la finalidad de coadyuvar al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano para garantizar el cumplimiento de las leyes de la materia, así como supervisar la evaluación de las solicitudes de abstención de sanción.

**Funciones:**

1. Coordinar y supervisar el desahogo de los procedimientos de sanción por incumplimientos a la LPDUSF, LRSIC, LGOAAC, LTFCCG, LISF y LRITF.
2. Requerir a las autoridades y a las Instituciones Financieras información que permita desahogar el procedimiento de sanción, en términos de la normativa aplicable.
3. Coordinar la comunicación con las Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se le confieren.
4. Emitir los oficios mediante los cuales se hace del conocimiento de las Instituciones Financieras los probables incumplimientos en que incurrieron, a fin de que manifiesten lo que a su interés convenga, así como sancionar a las Instituciones Financieras que hayan contravenido alguna disposición normativa competencia de la CONDUSEF.
5. Coordinar y supervisar la remisión a la Dirección de Planeación y Finanzas de la documentación relativa a las multas firmes, para gestionar su cobro coactivo ante el SAT.
6. Coordinar la información y convocatoria del Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.
7. Divulgar la información de sanciones firmes a través del Portal de Publicación de Sanciones.
8. Coordinar y supervisar la captura de información en el SIAM.
9. Elaborar los reportes estadísticos e informes de las actividades realizadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several initials on the right margin.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

96

3212100 SUBDIRECCIÓN DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES A INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y OTROS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

**Objetivo:**

Coordinar e implementar las acciones necesarias para el desahogo de los procedimientos de sanción establecidos en la LPDUSF, LRSIC y LRITF, con la finalidad de coadyuvar al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano para garantizar el cumplimiento de las leyes citadas; y aplicar las acciones necesarias para el desahogo del procedimiento de abstención de sanciones.

**Funciones:**

1. Supervisar y verificar el desahogo de los procedimientos de sanción en términos de la LPDUSF, LRSIC y LRITF.
2. Revisar los proyectos de oficios por los cuales se requiere a las autoridades y a las Instituciones Financieras, información que permita desahogar el procedimiento de sanción en términos de la normativa aplicable.
3. Revisar los oficios mediante los cuales se hace del conocimiento de las Instituciones Financieras los probables incumplimientos en que incurrieron, a fin de que manifiesten lo que a su interés convenga; así como sancionar a las que hayan contravenido alguna disposición normativa competencia de la CONDUSEF.
4. Supervisar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan a los expedientes.
5. Vigilar y verificar la remisión a la Dirección de Planeación y Finanzas de la documentación relativa a las multas firmes, para gestionar su cobro coactivo ante el SAT.
6. Colaborar en la convocatoria para el Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.
7. Coordinar la publicación de la información de sanciones firmes a través del Portal de Publicación de Sanciones.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	97

- Supervisar y verificar la captura de información en el SIAM periódicamente con objeto de mantenerlo actualizado.
- Supervisar la comunicación con las Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se le confieren.
- Elaborar los reportes estadísticos e informes de las actividades realizadas.

*MOE*

*[Vertical list of handwritten signatures]*

*[Large handwritten signature]*

*[Small handwritten mark]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****98****3212101 DEPARTAMENTO DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES A INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y OTROS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS****Objetivo:**

Desahogar los procedimientos de sanción establecido en la LPDUSF, LRSIC y LRITF, con la finalidad de coadyuvar al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano para garantizar el cumplimiento de las leyes citadas; aplicar las acciones necesarias para el desahogo del procedimiento de abstención de sanciones.

**Funciones:**

1. Analizar, estudiar y evaluar la información que las Unidades Administrativas remiten en los expedientes para inicio del procedimiento de sanción.
2. Tramitar la elaboración de los oficios por los cuales se requiere a las autoridades y a las Instituciones Financieras información que permita desahogar el procedimiento de sanción en términos de la normativa aplicable.
3. Emplazar a las Instituciones Financieras a fin de hacer de su conocimiento los probables incumplimientos en que incurrieron, para que manifiesten lo que a su interés convenga, así como resolver el procedimiento de sanción respectivo.
4. Coordinar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan a los expedientes.
5. Remitir a la Dirección de Planeación y Finanzas la documentación relativa a las multas firmes, para gestionar su cobro coactivo ante el SAT.
6. Elaborar la convocatoria para el Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.
7. Tramitar la publicación de la información de sanciones firmes en el Portal de Publicación de Sanciones.
8. Coordinar la captura de información en el SIAM periódicamente con objeto de mantenerlo actualizado.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	99

9. Coordinar la comunicación con las Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se le confieren.
10. Elaborar los reportes estadísticos e informes de las actividades realizadas.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****100****3212200 SUBDIRECCIÓN DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES A SOFOMES Y ORGANIZACIONES AUXILIARES DE CRÉDITO****Objetivo:**

Coordinar e implementar las acciones necesarias para el desahogo de los procedimientos de sanción establecidos en la LPDUSF, LGOAAC, LTFCCG y LISF, con la finalidad de coadyuvar al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano para garantizar el cumplimiento de las leyes citadas; y aplicar las acciones necesarias para el desahogo del procedimiento de abstención de sanciones.

**Funciones:**

1. Desahogar de los procedimientos de sanción en los términos que se establecen en la LPDUSF, LGOAAC, LTFCCG y LISF.
2. Revisar los proyectos de oficios por los cuales se requiere a las autoridades y a las Instituciones Financieras, información que permita desahogar el procedimiento de sanción en términos de la normativa aplicable.
3. Revisar los oficios mediante los cuales se hace del conocimiento de las Instituciones Financieras los probables incumplimientos en que incurrieron, a fin de que manifiesten lo que a su interés convenga; así como sancionar a las que hayan contravenido alguna disposición normativa competencia de la CONDUSEF.
4. Supervisar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan a los expedientes.
5. Vigilar y verificar la remisión a la Dirección de Planeación y Finanzas de la documentación relativa a las multas firmes, para gestionar su cobro coactivo ante el SAT.
6. Colaborar en la convocatoria para el Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.
7. Coordinar la publicación de la información de sanciones firmes a través del Portal de Publicación de Sanciones.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	101

- Supervisar y verificar la captura de información en el SIAM periódicamente con objeto de mantenerlo actualizado.
- Supervisar la comunicación con las Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se le confieren.
- Elaborar los reportes estadísticos e informes de las actividades realizadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several initials on the right side.]*

*[Handwritten signature in blue ink at the bottom left.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

102

3212201 DEPARTAMENTO DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES A SOFOMES Y ORGANIZACIONES AUXILIARES DE CRÉDITO

**Objetivo:**

Desahogar los procedimientos de sanción establecidos en la LPDUSF, LGOAAC, LTFCCG y LISF, con la finalidad de coadyuvar al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano para garantizar el cumplimiento de las leyes citadas; y aplicar las acciones necesarias para el desahogo del procedimiento de abstención de sanciones.

**Funciones:**

1. Analizar, estudiar y evaluar la información que las Unidades Administrativas remiten en los expedientes para inicio del procedimiento de sanción.
2. Tramitar la elaboración de los oficios por los cuales se requiere a las autoridades y a las Instituciones Financieras, información que permita desahogar el procedimiento de sanción en términos de la normativa aplicable.
3. Emplazar a las Instituciones Financieras a fin de hacer de su conocimiento los probables incumplimientos en que incurrieron, para que manifiesten lo que a su interés convenga, así como resolver el procedimiento de sanción respectivo.
4. Coordinar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan a los expedientes.
5. Remitir a la Dirección de Planeación y Finanzas la documentación relativa a las multas firmes para gestionar su cobro coactivo ante el Servicio de Administración Tributaria.
6. Elaborar la convocatoria para el Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.
7. Tramitar la publicación de la información de sanciones firmes en el Portal de Publicación de Sanciones.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right and several initials on the right margin.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	103

8. Coordinar la captura de información en el SIAM periódicamente con objeto de mantenerlo actualizado.
9. Coordinar la comunicación con las Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se le confieren.
10. Elaborar los reportes estadísticos e informes de las actividades realizadas.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****104****3220000 DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES****Objetivo:**

Representar legalmente a la CONDUSEF en los asuntos jurídicos en que sea parte o pueda resultar afectada; apoyar y asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas en el ejercicio de sus funciones; emitir el criterio a seguir por las Unidades Administrativas en aspectos legales; substanciar los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF y difundir las disposiciones normativas que regulan al Sistema Financiero Mexicano o aquellas que puedan ser del interés de la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Fungir como consejero jurídico de la CONDUSEF, y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
2. Conducirse como enlace y atender los comunicados, requerimientos y consultas emitidos por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos de carácter jurídico, competencia de la CONDUSEF.
3. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario.
4. Colaborar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.
5. Emitir los criterios jurídicos a seguir por la CONDUSEF, en relación con las atribuciones que le son conferidas en diversos ordenamientos.
6. Informar entre las Unidades Administrativas de la CONDUSEF las disposiciones normativas que regulan al Sistema Financiero Mexicano o cualquier otra disposición jurídica que pueda ser del interés de la CONDUSEF.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	105

7. Compilar las disposiciones jurídicas y administrativas, la jurisprudencia y la doctrina que se relaciona con el Sistema Financiero Mexicano y turnarlas para su sistematización a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
8. Emitir estudios jurídicos y de derecho comparado, relacionados con el Sistema Financiero Mexicano, y proponer, en su caso, a la Dirección General de Educación Financiera la publicación de los mismos.
9. Proponer a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, con base en la información derivada de los procedimientos a cargo de la Vicepresidencia Jurídica, la elaboración de recomendaciones dirigidas a las Instituciones Financieras.
10. Emitir recomendaciones a las autoridades federales sobre los aspectos jurídicos de iniciativas de leyes, anteproyectos y proyectos de reglamentos, acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la CONDUSEF.
11. Emitir los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la CONDUSEF.
12. Coordinar la elaboración de acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la CONDUSEF.
13. Coordinar la elaboración de las disposiciones de carácter general que expresamente le confiere la Ley y otros ordenamientos.
14. Emitir recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias competencia de la CONDUSEF.
15. Asesorar respecto de las recomendaciones que proponga la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.
16. Autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la CONDUSEF a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'R', 'A', and 'G']*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'M', 'R', 'S', 'Y', 'M', 'I', 'T']*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****106**

17. Asesorar a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza.
18. Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la LAASSP y la LOPS, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes.
19. Fungir como enlace técnico entre la CONDUSEF y la CONAMER.
20. Coordinar el proceso de Mejora Regulatoria al interior de la CONDUSEF.
21. Proponer a la CONAMER los Programas de Mejora Regulatoria en relación con la normativa y trámites que aplica la CONDUSEF, previa opinión de las Vicepresidencias involucradas, así como elaborar y enviar los reportes periódicos sobre los avances correspondientes.
22. Dictaminar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
23. Coordinar la publicación en el DOF de las disposiciones, resoluciones o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la LGOAAC, la LTOSF, el Estatuto y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración.
24. Representar a la CONDUSEF y a las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que éstas sean parte o puedan resultar afectadas, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos.
25. Representar a la CONDUSEF en los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando la CONDUSEF tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	107

26. Informar al Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la SHCP cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de competencia de la CONDUSEF.
27. Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF y apoyarles en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza y, en general, participar en los asuntos laborales de la CONDUSEF.
28. Conducir la atención que se dé a los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos a la CONDUSEF por las autoridades, solicitando a las Unidades Administrativas la información conducente.
29. Coordinar la orden del remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en las disposiciones legales aplicables.
30. Dirigir la atención, substanciación y resolución que se dé a los recursos de revisión que se interpongan por cualquier medio reconocido por la CONDUSEF, en contra de las resoluciones que emitan las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF, en términos de las disposiciones legales aplicables.
31. Emitir opinión a los proyectos de estatutos, que le haga llegar la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, que presenten los interesados en constituirse como SOFOM, para que esta última les notifique dicha opinión.
32. Autorizar la solicitud de información o documentación a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto.
33. Autorizar la solicitud a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, de la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	108
10	2021	

34. Emitir los lineamientos con base en los cuales se ejercerán las facultades de vigilancia, verificación, prevención y corrección, así como la forma en que la CONDUSEF ordenará a las Instituciones Financieras los Programas de Cumplimiento Forzoso correspondientes.
35. Fungir como Secretario del Comité de Supervisión.
36. Autorizar la vista que se dé a la COFECE, cuando en el ejercicio de sus atribuciones detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la LIC y 4 de la LTOSF.
37. Administrar el REDECO, y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza.
38. Autorizar la sustanciación del Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la Ley de la materia y la LFPA.
39. Proponer la remisión a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, de los casos en los que se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la CONDUSEF, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente.
40. Coordinar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, en el ámbito de sus atribuciones.
41. Autorizar las notificaciones de los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de Usuarios, autoridades y, en su caso, particulares.
42. Emitir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several initials on the right margin.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	109

3221000 DIRECCIÓN CONTENCIOSA

**Objetivo:**

Coordinar y representar a la CONDUSEF en la defensa legal de sus intereses ante las autoridades judiciales, administrativas, ministeriales o laborales cuando sea parte o tercero interesado, además de las que se deriven del control legal interno, a efecto de acreditar que el ejercicio de sus atribuciones se encuentra apegado a Derecho, para lograr su fin y salvaguardar el interés jurídico y patrimonial de la CONDUSEF; así como coadyuvar con la ejecución de sentencias, o bien, ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, según sea el caso, cuando legalmente proceda.

**Funciones:**

1. Tener a su cargo la representación legal de la CONDUSEF y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que ésta sea parte o pueda resultar afectada, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos.
2. Representar a la CONDUSEF en los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando el organismo tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias.
3. Coadyuvar con la denuncia ante el Ministerio Público, cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de competencia de la CONDUSEF.
4. Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF y apoyarles en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza y, en general, participar en los asuntos laborales del organismo.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>110</b>

5. Coadyuvar en la atención de los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos al organismo por las autoridades, solicitando a las Unidades Administrativas la información conducente.
6. Colaborar con el procedimiento de ejecución de sentencias, o bien, ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, según sea el caso, de conformidad a lo previsto en las disposiciones legales aplicables.
7. Solicitar información o documentación a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto.
8. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los particulares.
9. Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.
10. Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la LAASSP y la LOPS, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes.
11. Coadyuvar en la detección de la existencia de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la LIC y 4 de la LTOSF a efecto de dar vista a la COFECE.
12. Coadyuvar con la sustanciación del Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la legislación aplicable.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right and several initials below it.*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	111

**3221100 SUBDIRECCIÓN DE JURÍDICO CONTENCIOSO****Objetivo:**

Supervisar la debida atención de los procedimientos judiciales, administrativos y laborales en los que la CONDUSEF sea parte o puedan resultar afectados sus intereses legales y económicos, a fin de salvaguardar los mismos.

**Funciones:**

1. Supervisar y colaborar en la atención de los juicios de nulidad que se interpongan en contra de los diversos actos relacionados con la LPDUSF; la LTOSF; la LIC; la LRSIC; la LGOAAC; la LTFCCG; la LISF y la LRITF, así como de la demás normativa que en el caso particular aplique.
2. Supervisar la atención de los juicios de amparo cuando el acto reclamado sea emitido por las autoridades de Oficinas Centrales, así como asesorar en la elaboración de los informes previos y justificados, cuando el acto reclamado sea emitido por las Direcciones de Control y Supervisión y/o Unidades de Atención a Usuarios.
3. Supervisar y colaborar en la atención de los diversos requerimientos dirigidos a la CONDUSEF, por parte de autoridades Jurisdiccionales, Administrativas y del Trabajo.
4. Supervisar el desahogo de todas y cada una de las etapas de los juicios laborales donde la CONDUSEF o alguno de sus servidores públicos en ejercicio de sus facultades resulten demandadas, para demostrar la legalidad en el actuar de la CONDUSEF.
5. Supervisar el seguimiento de las denuncias presentadas ante el Ministerio Público Federal, cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delito en general y ante la SHCP, cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

*R*  
*OK*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Handwritten notes and signatures]*

*[Handwritten mark]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	112

6. Colaborar en la tramitación de los Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial del Estado, derivado de la actividad administrativa de la CONDUSEF.
7. Supervisar y colaborar en la atención de los requerimientos de la CNDH y el CONAPRED, con motivo de las quejas presentadas por presuntas violaciones cometidas por servidores públicos de la CONDUSEF, atendiendo todos y cada uno de los requerimientos y diligencias que deban de realizarse, hasta la conclusión del asunto.
8. Supervisar el trámite de detección y vista a la COFECE, de la existencia de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la LIC y 4 de la LTOSF.
9. Colaborar en la atención de los diversos informes requeridos a la Dirección Contenciosa, a efecto de cumplir en tiempo con la normatividad interna aplicable.
10. Coadyuvar con la solicitud de información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto.
11. Colaborar con la solicitud a autoridades federales, así como a Instituciones Financieras, de información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	113

**3221001, 3221002 DEPARTAMENTO DE AMPAROS Y APELACIONES "A", "B"****Objetivo:**

Atender y desahogar los juicios de amparo, mercantiles y civiles, donde la CONDUSEF o alguno de sus servidores públicos, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad demandada o llamadas a juicio como tercero interesado; colaborar en la atención de los requerimientos realizados a la CONDUSEF por autoridades judiciales y administrativas; así como atender los requerimientos, quejas y recomendaciones formuladas por la CNDH y el CONAPRED; colaborar con la substanciación de los Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial del Estado que se interpongan contra servidores públicos de la CONDUSEF, por una actividad administrativa irregular.

**Funciones:**

1. Elaborar los informes previos y justificados en los juicios de amparo donde la CONDUSEF o alguno de sus servidores públicos, en ejercicio de sus facultades, sean parte o puedan resultar afectados, ofreciendo las pruebas e interponer los recursos e incidentes que sean procedentes para demostrar la constitucionalidad de los actos emitidos por la CONDUSEF, dando seguimiento al asunto hasta su total conclusión.
2. Formular y proveer para su autorización los proyectos de contestación, alegatos y ofrecimiento de pruebas para el desahogo oportuno de los juicios civiles, cuando la CONDUSEF o alguno de sus servidores públicos en ejercicio de sus funciones resulten ser autoridades demandadas, para demostrar la improcedencia de las acciones intentadas, dando seguimiento al asunto hasta su total conclusión.
3. Formular y proveer para su autorización los proyectos de contestación en materia mercantil, cuando la CONDUSEF es llamada a juicio como tercero o alguno de sus servidores públicos en ejercicio de sus funciones resulten ser autoridades demandadas, manifestando los argumentos respectivos, para la defensa de los intereses de la CONDUSEF, dando seguimiento al asunto hasta su total conclusión.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

114

4. Hacer del conocimiento al Titular del área, a efecto de que requiera a las Unidades Administrativas competentes de la CONDUSEF el cumplimiento en tiempo y forma de las sentencias emitidas en los juicios de amparo, mercantiles o civiles.
5. Contribuir con el desahogo de los requerimientos de información o documentación que realicen las diversas autoridades jurisdiccionales y administrativas.
6. Emplazar a los servidores públicos involucrados en una queja de la CNDH y CONAPRED, a efecto de que presenten la información y documentación conducente.
7. Elaborar el informe solicitado por la CNDH y CONAPRED para el desahogo de las quejas, atendiendo todas las etapas del procedimiento hasta su conclusión.
8. Colaborar con la substanciación del Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la Ley de la materia y la LFPA.
9. Coordinar, supervisar y tramitar todas las etapas procesales que los asuntos requieran, hasta su total conclusión.
10. Elaborar los proyectos de oficios, memorandos y acuerdos que se emitan en las diversas etapas de los procedimientos que realiza.
11. Colaborar con la substanciación de los juicios radicados ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, donde la CONDUSEF o alguna de sus Unidades Administrativas, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad demandada.
12. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el Titular de la Dirección Contenciosa y el Titular de la Subdirección de Jurídico Contencioso.

R  
C

1

1

1

1

1

1



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	115

**3221003 DEPARTAMENTO DE CONTROL LEGAL****Objetivo:**

Atender y desahogar lo concerniente a los juicios radicados ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, donde la CONDUSEF o alguna de sus Unidades Administrativas, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad demandada. Asimismo, brindar asesoría legal a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF en materia laboral, además de fungir como enlace con el personal contratado que brinde los servicios profesionales y especializados en materia laboral.

**Funciones:**

1. Formular y proveer para su autorización los proyectos de contestación de demanda de los juicios contenciosos administrativos en sus diversas modalidades (Juicio Tradicional y en Línea) ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, cuando la CONDUSEF o alguna de sus Unidades Administrativas en ejercicio de sus funciones, resulten ser autoridades demandadas, ofreciendo para ello las pruebas que demuestren la legalidad de los actos impugnados.
2. Formular y proveer para su autorización los proyectos de alegatos de los juicios contenciosos administrativos seguidos ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
3. Proyectar, elaborar y proveer para su autorización los medios legales de impugnación en contra de las sentencias definitivas emitidas en los juicios contenciosos administrativos seguidos ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, que resulten procedentes y atender los asuntos hasta su total conclusión.
4. Dar cumplimiento en tiempo y forma a las sentencias emitidas en los juicios de nulidad, requiriendo para ello a las respectivas Unidades Administrativas Centrales y Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, la emisión de los actos respectivos.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

116

5. Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, y apoyarles en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretendan imponer al personal de base o de confianza de la CONDUSEF y en general de ésta.
6. Fungir como enlace con el personal contratado que brinde los servicios profesionales y especializados en materia laboral de la CONDUSEF, para el seguimiento y desahogo de todas y cada una de las etapas de los juicios laborales donde la CONDUSEF o alguno de sus servidores públicos en ejercicio de sus facultades resulten demandadas, hasta su total conclusión.
7. Coordinar y atender ante las Unidades Administrativas correspondientes de la CONDUSEF, los requerimientos de cumplimiento de laudos emitidos por las autoridades laborales.
8. Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la LAASSP y la LOPS, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos.
9. Desahogar las solicitudes de información o asesoría jurídica de las Unidades Administrativas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF.
10. Coordinar, supervisar y tramitar todas las etapas procesales que los asuntos requieran, hasta su total conclusión.
11. Elaborar los proyectos de oficios, memorandos y acuerdos que se emitan en las diversas etapas de los procedimientos que realiza.
12. Colaborar con el desahogo de los juicios de amparo, donde la CONDUSEF o alguno de sus servidores públicos, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad demandada o llamadas a juicio como tercero interesado.
13. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el Titular de la Dirección Contenciosa y el Titular de la Subdirección de Jurídico Contencioso.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****117****3221004 DEPARTAMENTO DE DEFENSA LEGAL Y DENUNCIAS PENALES****Objetivo:**

Representar legalmente a la CONDUSEF para la defensa de actos que emiten las diversas Unidades Administrativas que la conforman, ante las autoridades penales; llevar el servicio de asistencia y defensa legal a los integrantes de la Junta de Gobierno y los servidores públicos que laboren en la CONDUSEF, respecto de los actos que éstos realicen en ejercicio de sus funciones; auxiliar en el proceso para denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delito en general y ante la SHCP, cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

**Funciones:**

1. Plantear y definir la estrategia de defensa legal de los asuntos que le son turnados, en materia penal.
2. Tener a su cargo la representación legal de la CONDUSEF y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos penales en los que ésta sea parte o pueda resultar afectada, así como interponer los recursos legales que procedan y, en su caso, desistirse de éstos, dando seguimiento a los asuntos hasta su conclusión.
3. Definir y ejecutar la estrategia y defensa legal, que se realice de los integrantes de la Junta de Gobierno dentro de los procedimientos en los que resulten ser parte con motivo del ejercicio de sus facultades, dando seguimiento al asunto hasta su total conclusión.
4. Definir y ejecutar la estrategia y defensa legal, que se realice de los servidores públicos de la CONDUSEF, dentro de los procedimientos en los que resulten ser parte con motivo del ejercicio de sus facultades, dando seguimiento al asunto hasta su total conclusión.
5. Evaluar la resolución e identificar los casos que ameriten la interposición de algún recurso legal.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

118

6. Auxiliar en el proceso de denuncia ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delito en general y ante la SHCP, cuando se trate de delitos tipificados en leyes especiales que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría, dando seguimiento a los asuntos hasta su total conclusión dentro del ámbito de competencia de la CONDUSEF.
7. Auxiliar en el proceso de denuncia ante el Ministerio Público de la Federación, de cualquier robo o extravío de bienes propiedad de la CONDUSEF.
8. Colaborar en la detección de la existencia de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la LIC y 4 de la LTOSF a efecto de dar vista a la COFECE.
9. Auxiliar en la atención de requerimientos de información realizados a la CONDUSEF por las autoridades ministeriales, administrativas y en general por cualquier tipo de autoridad.
10. Elaborar los proyectos de oficios, memorandos y acuerdos que se emitan en las diversas etapas de los procedimientos que realiza.
11. Contribuir con el desahogo de los juicios radicados ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, donde la CONDUSEF o alguna de sus Unidades Administrativas, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad demandada.
12. Contribuir con el desahogo de los juicios de amparo, donde la CONDUSEF o alguno de sus servidores públicos, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad responsable o llamadas a juicio como tercero interesado.
13. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el Titular de la Dirección Contenciosa y el Titular de la Subdirección de Jurídico Contencioso.

AR

OK

1

1

1

1

1

1



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	119

## 3221005 DEPARTAMENTO DE REMATE DE VALORES

**Objetivo:**

Atender y desahogar el procedimiento de remate de valores ordenado por los jueces en los términos de lo previsto en los artículos 83 de la LPDUSF; 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y 94, fracción V, inciso a) de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y; 277 y 280 de la LISF.

**Funciones:**

1. Atender todas las promociones que se presenten en el procedimiento mediante la elaboración de los proyectos de acuerdos y oficios, y notificarlos.
2. Solicitar a la CNSF los números de cuentas y/o contratos en los que tienen invertidos sus valores las Instituciones Financieras que fueron condenadas, para estar en posibilidad de ordenar el remate de valores.
3. Supervisar el cumplimiento de los requerimientos ordenados y, en caso de incumplimiento, hacer efectivo el apercibimiento y remitir las constancias a la Dirección General de Verificación y Sanciones, para que determine lo que en derecho proceda.
4. Ordenar el remate de valores en las Instituciones donde mantienen invertidas sus reservas las aseguradoras y afianzadoras condenadas, hasta lograr el objetivo que es el pago a favor del Usuario.
5. Consignar ante el juzgado correspondiente, los pagos que las Instituciones de Seguros y Fianzas efectúen ante la CONDUSEF en cumplimiento a la orden de remate de valores.
6. Elaborar oficios y acuerdos dirigidos a las autoridades jurisdiccionales correspondientes, para informar sobre el cumplimiento de los requerimientos judiciales.
7. Determinar los bienes sujetos a embargo que deberán de afectarse en garantía exclusiva del cumplimiento de las obligaciones, respecto de las cuales la autoridad judicial o administrativa ordenó dicha medida precautoria.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	120

8. Iniciar el procedimiento de remate de valores de laudos firmes dictados por la CONDUSEF, en aquellos procedimientos arbitrales en los que la CONDUSEF haya fungido en calidad de árbitro, previamente turnados ante la autoridad jurisdiccional para su ejecución y cuando así lo solicite el juez competente mediante requerimiento en el proceso de ejecución.
9. Atender mediante la emisión del informe previo y del justificado los juicios de amparo que promuevan las Instituciones Financieras, en contra de los actos emitidos por la CONDUSEF en el procedimiento de ejecución forzoso de remate de valores.
10. Tramitar los juicios de amparo donde la CONDUSEF o alguno de sus servidores públicos, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad demandada o llamada a juicio como tercero interesado, y atender mediante la emisión del informe previo y del justificado, los juicios de amparo que promuevan las Instituciones Financieras en contra de los actos emitidos dentro del procedimiento de ejecución forzoso de remate de valores que conoce dicha jefatura.
11. Auxiliar en la atención y desahogo de los juicios radicados ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, donde la CONDUSEF o alguna de sus Unidades Administrativas, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad demandada.
12. Coadyuvar con los Juzgados requirentes, solicitando a la CNSF el nombre de las Instituciones Financieras, los números de cuentas y/o contratos en los que tienen invertidos sus valores las Instituciones Financieras que fueron condenadas, para que el Juzgado esté en posibilidad de ordenar el remate de valores, en los juicios iniciados con posteridad a la entrada en vigor de la LISF.
13. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el Titular de la Dirección Contenciosa y el Titular de la Subdirección de Jurídico Contencioso.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several initials on the right margin.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	121

**3222000 DIRECCIÓN DE DISPOSICIONES, CONVENIOS, CONTRATOS Y RECURSOS DE REVISIÓN****Objetivo:**

Coordinar el proceso de atención y asesoría jurídica de las Unidades Administrativas, así como difundir, analizar y proponer, en su caso, modificaciones al marco jurídico de la CONDUSEF y del Sistema Financiero Mexicano; emitir el criterio que deban seguir las Unidades Administrativas de la CONDUSEF; revisar y autorizar convenios y contratos que suscriban las Unidades Administrativas en representación de la CONDUSEF, en su caso, otorgarles asesoría jurídica para la contratación de servicios en términos de la LAASSP y la LOPS; substanciar los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones emitidas por las Unidades Administrativas de la CONDUSEF; administrar el REDECO, así como dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza.

**Funciones:**

1. Otorgar asesoría jurídica a las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
2. Difundir entre las Unidades Administrativas de la CONDUSEF las disposiciones normativas que regulan al Sistema Financiero Mexicano o cualquier otra disposición jurídica que pueda ser del interés de la CONDUSEF.
3. Requerir a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones la sistematización de las disposiciones jurídicas y administrativas, la jurisprudencia y la doctrina que se relaciona con el Sistema Financiero Mexicano.
4. Proponer acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional.
5. Coordinar con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional la elaboración, actualización y difusión de normas sustantivas internas de la CONDUSEF y en materia de TIC.
6. Coordinar y supervisar la elaboración de las disposiciones de carácter general que expresamente le confiere la Ley y otros ordenamientos.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'B' on the left and various initials on the right and bottom.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	122

7. Autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la Comisión Nacional a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos.
8. Otorgar asesoría jurídica a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza.
9. Coordinar el proceso de Mejora Regulatoria al interior de la CONDUSEF.
10. Evaluar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
11. Requerir al DOF la publicación de las disposiciones, resoluciones o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la LGOAAC, la LTOSF, el Estatuto y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración.
12. Resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF, en términos de las disposiciones legales aplicables.
13. Requerir información o documentación a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto.
14. Requerir a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.
15. Conducir la administración del REDECO y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza.
16. Dirigir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la CONDUSEF, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente.

R  
A

Handwritten signature and initials in blue ink, including a large signature and several sets of initials.

Handwritten signature and initials in blue ink, including a large signature and several sets of initials.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	123

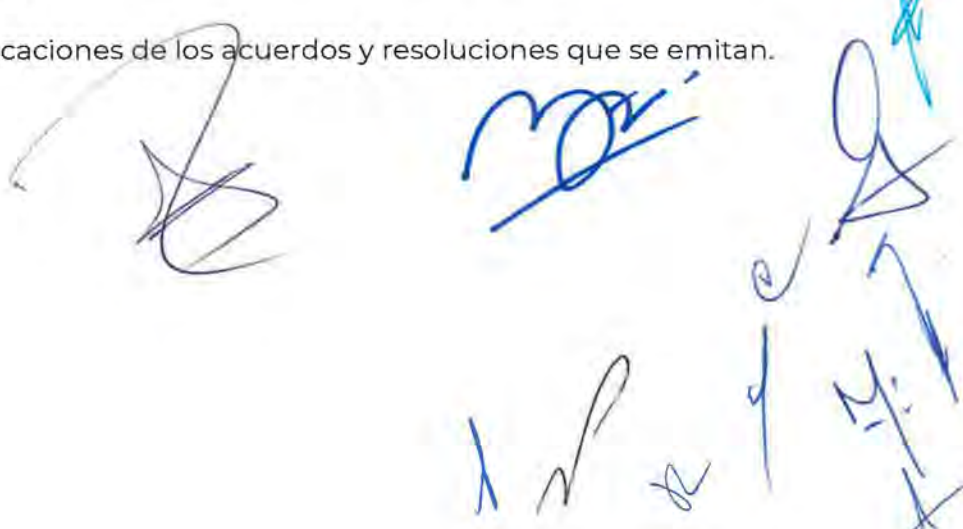
## 3222100 SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN

**Objetivo:**

Supervisar el procedimiento para proporcionar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras un medio legal de defensa para subsanar las irregularidades que, en su perjuicio y a juicio de éstos, incurra la CONDUSEF en el ejercicio de sus facultades, mediante la substanciación del recurso de revisión.

**Funciones:**

1. Recibir el expediente y/o el escrito de recurso de revisión, registrar y actualizar el archivo de control.
2. Analizar y determinar si el recurso de revisión cumple con los requisitos de la LPDUSF, la LTOSF, la LIC, la LGOAAC, la LRSIC, la LRITF y la LTFCCG.
3. Turnar el recurso de revisión a la Jefatura de Departamento que corresponda para su desahogo.
4. Coordinar y atender los recursos de revisión en términos de la LPDUSF, que se interpongan en contra de las resoluciones que emita la CONDUSEF y que sean impugnables de conformidad con la LPDUSF, la LTOSF, la LIC, la LGOAAC, la LRSIC, la LRITF y la LTFCCG.
5. Supervisar la elaboración de los proyectos de resolución, en relación a los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emita la CONDUSEF.
6. Coordinar las notificaciones de los acuerdos y resoluciones que se emitan.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	124
10	2021	

3222101 DEPARTAMENTO DE RECURSOS DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Objetivo:**

Implementar el procedimiento para proporcionar tanto a los Usuarios como a las Instituciones Financieras un medio legal de defensa para subsanar las irregularidades que, en su perjuicio y a juicio de éstos, incurra la CONDUSEF en el ejercicio de sus facultades conferidas en la LPDUSF.

**Funciones:**

1. Verificar que las solicitudes de recursos de revisión sean presentadas en términos del artículo 99 de la LPDUSF y en su caso, realizar la prevención correspondiente.
2. Otorgar a la contraparte del recurso de revisión, en caso de radicar, su garantía de audiencia.
3. Acordar y tomar en consideración las manifestaciones de la contraparte cuando se haya radicado el recurso de revisión.
4. Acordar o prevenir sobre la admisión de las pruebas ofrecidas por las partes.
5. Estudiar y analizar el proyecto de resolución del recurso elaborado por los abogados para su aprobación y posterior autorización.
6. Elaborar el proyecto de resolución del recurso de revisión y presentarlo al Titular de la Subdirección de Recursos de Revisión, para su autorización.
7. Supervisar la elaboración de las actas de notificación de las resoluciones de los recursos de revisión.
8. Revisar el acuerdo que recaiga a la notificación respectiva, elaborado por los abogados.
9. Revisar que los abogados integren las constancias del recurso de revisión en caso de tener el expediente, para su remisión al área de origen, o enviar las constancias respectivas al área de archivo para su digitalización e integración.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large signature at the top, a checkmark, and several vertical signatures below.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large signature on the left and several vertical signatures on the right.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	125

## 3222102 DEPARTAMENTO DE RECURSOS DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

**Objetivo:**

Implementar el procedimiento para proporcionar tanto a los Usuarios como a las Instituciones Financieras un medio legal de defensa para subsanar las irregularidades que, en su perjuicio y a juicio de éstos, incurra la CONDUSEF en el ejercicio de sus facultades conferidas en la LTOSF.

**Funciones:**

1. Verificar que las solicitudes de recursos de revisión sean presentadas en términos de la LFPA, por remisión expresa del artículo 50 de la LTOSF.
2. Acordar o prevenir sobre la admisión de las pruebas ofrecidas por la recurrente.
3. Estudiar y analizar el proyecto de resolución del recurso elaborado por los abogados para su aprobación y posterior autorización.
4. Elaborar el proyecto de resolución del recurso de revisión y presentarlo al Subdirector del área para su autorización.
5. Supervisar la elaboración de las actas de notificación de las resoluciones de los recursos de revisión.
6. Revisar el acuerdo que recaiga a la notificación respectiva, elaborado por los abogados.
7. Revisar que los abogados integren las constancias del recurso de revisión en caso de tener el expediente, para su remisión al área de origen, o enviar las constancias respectivas al área de archivo para su digitalización e integración.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

126

3222103 DEPARTAMENTO DE RECURSOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

**Objetivo:**

Implementar el procedimiento para proporcionar tanto a los Usuarios como a las Instituciones Financieras un medio legal de defensa para subsanar las irregularidades que, en su perjuicio y a juicio de éstos, incurra la CONDUSEF en el ejercicio de sus facultades conferidas en la LIC, en la LGOAAC, en la LRSIC, en la LTFCCG y en la LRITF.

**Funciones:**

1. Verificar que las solicitudes de recursos de revisión sean presentadas en términos del artículo 110 de la LIC; 88 de la LGOAAC, 57 de la LRSIC, 15, fracción I, 19 Bis de la LTFCCG y 97 de la LRITF y en su caso, realizar la prevención correspondiente.
2. Acordar o prevenir sobre la admisión de las pruebas ofrecidas por la recurrente.
3. Estudiar y analizar el proyecto de resolución del recurso elaborado por los abogados para su aprobación y posterior autorización.
4. Elaborar el proyecto de resolución del recurso de revisión y presentarlo al Titular de la Subdirección de Recursos de Revisión, para su autorización.
5. Supervisar la elaboración de las actas de notificación de las resoluciones de los recursos de revisión.
6. Revisar el acuerdo que recaiga a la notificación respectiva, elaborado por los abogados.
7. Revisar que los abogados integren las constancias del recurso de revisión en caso de tener el expediente, para su remisión al área de origen, o enviar las constancias respectivas al área de archivo para su digitalización e integración.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page, including a large signature at the top and several initials below it.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	127

**3222200 SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIONES, CONVENIOS Y CONTRATOS****Objetivo:**

Supervisar la observancia de los criterios jurídicos a los que deberán sujetarse los convenios y contratos que suscriban las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, los proyectos de información o recomendaciones dirigidas a éstas y a las organizaciones públicas o privadas relacionadas con el Sistema Financiero Mexicano, el cumplimiento de los programas gubernamentales a los que está sujeta la CONDUSEF; definir los estudios derivados de las reformas a la normativa aplicable a la CONDUSEF, vigilar la elaboración de proyectos de disposiciones legales y evaluar jurídicamente los documentos normativos internos que emita la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza.
2. Revisar y autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la CONDUSEF a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a los que deben sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos.
3. Asesorar jurídicamente a las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
4. Diagnosticar los proyectos de las disposiciones de carácter general de carácter externo, tales como reglamentos, lineamientos de disposiciones, acuerdos y demás normativa a las que está obligada emitir la CONDUSEF.
5. Verificar los documentos normativos internos, asegurando que su contenido legal sea acorde con la normatividad aplicable.
6. Valorar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right side of the page.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	128

7. Gestionar la administración del REDECO, así como el trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza.
8. Coordinar el proceso de Mejora Regulatoria al interior de la CONDUSEF.
9. Requerir al DOF la publicación de las disposiciones, resoluciones o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la LGOAAC, la LTOSF, el Estatuto y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración.
10. Requerir a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.
11. Proponer la remisión a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la CONDUSEF, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	129

**3222201 DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE CONTRATOS****Objetivo:**

Asegurar la observancia de los criterios jurídicos a los que deberán sujetarse los convenios y contratos que suscriban las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, registrándolos y vigilando su cumplimiento, así como asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas, respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza y, participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos previstos en la LAASSP y la LOPS.

**Funciones:**

1. Brindar asesoría jurídica a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, en la elaboración de los convenios que la CONDUSEF vaya a celebrar.
2. Revisar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la CONDUSEF a través de sus diferentes Unidades Administrativas, y llevar el registro de los mismos.
3. Asesorar jurídicamente en los procedimientos de contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza.
4. Revisar las convocatorias de licitación pública e invitación a cuando menos tres personas para la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza.
5. Supervisar la emisión de los criterios jurídicos a los que se deben apegar los actos jurídicos que celebre la CONDUSEF.
6. Emitir los criterios jurídicos a los que se deben apegar los actos jurídicos que celebre la CONDUSEF.
7. Asistir en el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

130

8. Analizar y revisar los asuntos que se someterán al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
9. Revisar los informes trimestrales de contrataciones.
10. Revisar el Dictamen de terminación anticipada y el acta administrativa de terminación anticipada.
11. Analizar y resolver los requerimientos de información del INAI, en materia de contrataciones de adquisiciones, arrendamientos y servicios.
12. Generar consultas a la SFP en materia de contrataciones de adquisiciones, arrendamientos y servicios.
13. Gestionar la solicitud de contrataciones para la Dirección General de Servicios Legales, en carácter de área requirente.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	131

## 3222202 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS JURÍDICOS

**Objetivo:**

Emitir opinión jurídica respecto a las consultas que en materia jurídica presenten las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, así como revisar los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionadas con las actividades de la CONDUSEF, y dar seguimiento en el cumplimiento de los programas gubernamentales a los que está sujeta la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Revisar los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionadas con las actividades de la CONDUSEF.
2. Coordinar el proceso para someter a la aprobación de la Junta de Gobierno las disposiciones de carácter general derivadas de las reformas legales.
3. Atender y dar seguimiento a Programas Institucionales, en caso de ser designado como enlace.
4. Analizar y emitir opinión jurídica respecto de las solicitudes que en materia jurídica presenten las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, sobre asuntos relacionados en el desempeño de las atribuciones y funciones asignadas.
5. Recibir de las áreas administrativas de la CONDUSEF los proyectos de información que regulen su actividad o funcionamiento, para analizar jurídicamente su contenido.
6. Atender las consultas que en materia jurídica presenten las áreas administrativas de la CONDUSEF, sobre asuntos relacionados en el desempeño de las atribuciones y funciones asignadas.
7. Sugerir el planteamiento jurídico y emitir la opinión que responda a los asuntos presentados por las áreas, para establecer directrices de atención a las consultas planteadas.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	132

8. Atender los requerimientos de información del INAI en materia de los procedimientos sustantivos de la CONDUSEF.
9. Actualizar la información relativa a trámites y servicios en el portal de CONAMER.
10. Actualizar el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de acuerdo a las facultades y competencia de la Dirección General de Servicios Legales.
11. Dar seguimiento a distintos Comités de la CONDUSEF, en los cuales forma parte de su integración la Dirección General de Servicios Legales.
12. Tramitar ante el DOF la publicación de normativa que emita la CONDUSEF.
13. Difundir los temas de interés general, publicados el DOF.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	133

**3222203 DEPARTAMENTO DE DISPOSICIONES Y DESARROLLO NORMATIVO****Objetivo:**

Coordinar la emisión de las disposiciones legales derivadas de las reformas a la Ley, cuando tal atribución le esté conferida expresamente a la CONDUSEF, así como revisar y proponer el Dictamen legal de los documentos normativos internos que emita la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Coordinar y elaborar los proyectos de disposiciones de carácter general derivadas de las reformas legales.
2. Recibir, analizar, evaluar y elaborar el Dictamen jurídico de procedencia respecto de los documentos normativos internos que regulen la actividad o funcionamiento de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF que lo emiten.
3. Evaluar jurídicamente el contenido de las Disposiciones Normativas Internas, emitiendo, en su caso, las observaciones correspondientes para su adecuación por las áreas emisoras.
4. Elaborar el proyecto de Dictamen legal de las disposiciones Normativas Internas presentadas por las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
5. Elaborar o coadyuvar en la elaboración de proyectos de políticas, reglamentos, lineamientos, acuerdos, criterios y demás normativa de alcance general que se deberá observar en relación con las funciones de la CONDUSEF.
6. Actualizar las disposiciones de carácter general existentes, derivadas de las reformas legales.
7. Generar y revisar los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionadas con las actividades de la CONDUSEF.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink are present at the bottom of the page, including a large signature on the left and several initials on the right.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	134

8. Atender las consultas que en materia jurídica presenten las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, sobre asuntos relacionados en el desempeño de las atribuciones y funciones asignadas.
9. Responder a los asuntos presentados por las áreas, para establecer directrices de atención a las consultas planteadas.
10. Revisar la documentación de Instituciones Financieras y/o Usuarios para su inscripción al Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE) y/o para el otorgamiento de la Clave Institucional.
11. Dar seguimiento a distintos Comités de la CONDUSEF, en los cuales forma parte de su integración la Dirección General de Servicios Legales.
12. Proponer proyectos de Disposiciones Normativas Internas.
13. Generar el Análisis de Impacto Regulatorio en el portal de CONAMER.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	135

**3222204 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES JURÍDICAS**

**Objetivo:**

Administrar el REDECO, a fin de permitir a las Instituciones Financieras realizar de manera fácil y oportuna la presentación del informe trimestral de quejas y actualización de sus despachos de cobranza, mediante el correcto funcionamiento de las tecnologías de información.

**Funciones:**

1. Diseñar, desarrollar, implementar y administrar los sistemas, portales y/o herramientas dirigidas a los Usuarios de la Vicepresidencia Jurídica.
2. Actualizar y dar mantenimiento a los sistemas de manera que se adecuen a los cambios tecnológicos que se presenten.
3. Desarrollar los reportes necesarios para la entrega de la información que contiene el REDECO y otros sistemas de la Vicepresidencia Jurídica.
4. Analizar, diseñar y desarrollar la solución a los requerimientos técnicos que procedan de las áreas que utilicen los sistemas y herramientas tecnológicas del área.
5. Diseñar y elaborar los Manuales de Usuario de los sistemas.
6. Coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la CONDUSEF, el correcto funcionamiento de los sistemas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several initials on the right side.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****136****3230000 DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y  
TECNOLOGÍAS FINANCIERAS****Objetivo:**

Coordinar a solicitud de los Usuarios, la emisión de los acuerdos de trámite que contengan los dictámenes, valoraciones técnicas y jurídicas, o bien, Títulos Ejecutivos no Negociables o los oficios por la falta de elementos respectivo, previa aprobación del Comité de Dictámenes; las acciones para la protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros frente a las Instituciones Financieras, ante las instancias administrativas y jurisdiccionales competentes en las vías penal, concursal, mercantil o las que resulten procedentes, así como las derivadas de los procedimientos de arbitraje; supervisar el Registro de Ofertas Públicas y el Registro de Árbitros Independientes y proteger los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones de Tecnología Financiera.

**Funciones:**

1. Coordinar la recepción y atención de las solicitudes de defensoría legal, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios por cualquier medio.
2. Coordinar las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.
3. Supervisar el servicio de orientación jurídica especializada que se brinda a los Usuarios.
4. Coordinar las determinaciones, con base en los criterios establecidos por la Junta, de la procedencia del servicio de defensoría y asistencia jurídica a los Usuarios en materia penal.
5. Coordinar el análisis y las determinaciones de la procedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita y las autorizaciones a las Unidades de Atención a Usuarios sobre el ejercicio de dicha atribución.
6. Supervisar como se brinda a las Unidades de Atención a Usuarios asesoría en materia de asistencia jurídica penal, así como en materia de orientación jurídica especializada.







GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	137

7. Coordinar las solicitudes que se formulen a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, sobre la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable.
8. Supervisar la atención y resolución de las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en materia jurídica recibidas por cualquier medio.
9. Coordinar la recepción y trámite de las solicitudes que se reciban por cualquier medio de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.
10. Coordinar la forma y términos en que se atenderán las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, presentadas en las Unidades de Atención a Usuarios.
11. Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la Comisión Nacional.
12. Coordinar la remisión a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
13. Coordinar la asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes.
14. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero Mexicano que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large 'R' at the top and several other illegible marks.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large 'R' on the left and several other illegible marks.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	138

15. Hacer del conocimiento de las autoridades reguladoras, los actos u omisiones que se deriven de las operaciones de carácter financiero en perjuicio de los Usuarios, para la determinación de sanciones administrativas.
16. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios.
17. Asesorar y apoyar a los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa.
18. Supervisar y evaluar el desempeño de los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa.
19. Supervisar la asignación de defensores para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios.
20. Coordinar el servicio de defensoría legal y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios la prestación de dicho servicio.
21. Supervisar el empleo de todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.
22. Coordinar la asistencia a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.
23. Coordinar el ejercicio de las acciones colectivas, o asumir la representación de la colectividad, en nombre de los Usuarios, que determine el Comité de Acciones Colectivas e informar a dicho órgano colegiado sobre el avance y seguimiento de los juicios que se interpongan en esta materia, asimismo, ejercer las atribuciones que le correspondan a la Comisión Nacional en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles.
24. Convocar al Comité de Acciones Colectivas y fungir como Secretario del mismo.
25. Analizar y determinar las revocaciones del servicio de defensoría legal gratuita.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'FC', 'D', 'L', 'K', 'G', 'M', 'P', 'H', 'B', 'A']*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	139

26. Recibir por cualquier medio las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el Dictamen.
27. Supervisar el desechamiento de las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el Dictamen por notoria improcedencia, cuando no se cuente con los elementos y las cuantías que establece el artículo 68 Bis de la Ley, en cada supuesto.
28. Supervisar la emisión de los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen y los títulos ejecutivos no negociables que establecen el primero y segundo párrafo del artículo 68 Bis de la Ley, previo acuerdo del Comité de Dictámenes.
29. Supervisar la solicitud de información a los Usuarios y a las Instituciones Financieras para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la Ley.
30. Asesorar a las Unidades de Atención a Usuarios sobre la documentación e información que los expedientes habrán de contener para la elaboración de los dictámenes solicitados por los Usuarios.
31. Convocar a las sesiones del Comité de Dictámenes.
32. Fungir como Secretario del Comité de Dictámenes.
33. Supervisar la emisión de los acuerdos que computarán el término de 60 días para la emisión de la opinión técnico jurídica que contengan el Dictamen o la determinación de improcedencia, contados a partir del día hábil siguiente al que se obtuvieron los elementos necesarios para valorar la procedencia de emitir el Dictamen solicitado a través de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras.
34. Actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, así como, emitir los laudos que deriven de ellos.
35. Someter a la aprobación del Comité Arbitral Especializado los proyectos de laudos derivados de los procedimientos arbitrales substanciados dentro del Sistema Arbitral ante esta Comisión Nacional.
36. Convocar a las sesiones del Comité Arbitral Especializado y fungir como Secretario del mismo.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'R' and 'x' at the top, and a signature 'G' in the middle, and other initials at the bottom.]*

*[Handwritten mark in blue ink, possibly a signature or initials.]*

*[Large handwritten signature in blue ink, possibly 'E. M.', and other illegible initials.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	140

37. Llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo.
38. Supervisar la operación y actualización del Registro de Ofertas Públicas.
39. Supervisar la operación y actualización del Registro de Árbitros Independientes.
40. Supervisar la integración, actualización y promoción del Sistema Arbitral.
41. Resolver sobre las cuestiones que se generen y emitir los criterios jurídicos a seguir por la Comisión Nacional en materia de arbitraje.
42. Requerir a la Dirección General de Verificación y Sanciones la aplicación de las medidas de apremio a que se refiere el artículo 82 de la Ley.
43. Designar, previa autorización del Vicepresidente Jurídico, a los interventores que protegerán los intereses de los acreedores en los concursos mercantiles, de acuerdo con lo señalado en la Ley de la materia. Tratándose de servidores públicos de las UAU, la designación de interventores se efectuará, además, en coordinación con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.
44. Supervisar la representación de los intereses colectivos de los acreedores de las Instituciones de Banca Múltiple en liquidación judicial, pudiendo formular observaciones y solicitar aclaraciones respecto del contenido de los informes a que se refiere el artículo 236 de la LIC, así como solicitar al Liquidador Judicial el examen de algún libro o documento, o medio de almacenamiento de datos respecto de cuestiones que puedan afectar los intereses de los acreedores.
45. Verificar que los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles.
46. Mantener, a través de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los acreedores en todos los procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials like 'R', 'd', 'J', 'M', 'H', 'C']*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	141
10	2021	

47. Representar a la Comisión Nacional en los comités técnicos de los fideicomisos que al efecto se establezcan, como consecuencia de los distintos procesos de concursos mercantiles de Instituciones de Crédito.
48. Supervisar la remisión a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquel en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
49. Verificar la remisión que se haga a la Dirección General de Verificación y Sanciones, de las infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de 30 días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
50. Verificar que se turne a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley.
51. Coadyuvar en la Unidad de Transparencia de la Comisión Nacional para la atención, seguimiento y resolución de las solicitudes de información pública, acceso a datos personales, recursos de revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de ésta.
52. Fungir como suplente de la persona Titular de la Unidad de Transparencia ante el Comité de Transparencia.
53. Coordinar la atención de las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera.
54. Supervisar la forma en que se brinda a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten respecto de las Instituciones de Tecnología Financiera.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

142

55. Supervisar el trámite de recepción de quejas por las malas prácticas de cobranza de las Instituciones de Tecnología Financiera y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite.
56. Supervisar las solicitudes a las Instituciones de Tecnología Financieras y a las autoridades correspondientes relacionadas a la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables.
57. Coordinar y supervisar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones de Tecnología Financiera los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.
58. Coordinar y supervisar la atención de las reclamaciones en contra de las Instituciones de Tecnología Financiera y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio por medios electrónicos.
59. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	143

**3231000 DIRECCIÓN CONSULTIVA****Objetivo:**

Atender las consultas de los Usuarios e Instituciones Financieras en materia jurídica; autorizar la prestación del servicio de defensoría legal gratuita; autorizar y brindar el servicios de asistencia jurídica en materia penal; recibir y tramitar las solicitudes de búsqueda de beneficiarios de seguros de vida, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros; y hacer del conocimiento de las autoridades supervisoras, los actos u omisiones por parte de las Instituciones Financieras que deriven de las operaciones de carácter financiero en perjuicio de los Usuarios.

**Funciones:**

1. Supervisar las solicitudes de defensoría legal gratuita, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios por cualquier medio.
2. Autorizar, con base en los criterios establecidos por la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional y por el Comité de Procedencia, y en los acuerdos tomados por la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras y de la Vicepresidencia Jurídica, la procedencia del servicio de defensoría legal gratuita y asistencia jurídica en materia penal.
3. Autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios la prestación del servicio de defensoría legal gratuita.
4. Autorizar el servicio de defensoría legal gratuita a quienes soliciten demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.
5. Coordinar la asesoría en materia de orientación jurídica especializada que se brinda a las Unidades de Atención a Usuarios.
6. Coordinar la notificación de los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios y las autoridades.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'R' and 'M' at the top, and various initials and scribbles below.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	144
10	2021	

7. Requerir a los Usuarios, a las Instituciones Financieras y autoridades competentes, la información y/o documentación necesaria para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.
8. Resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en materia jurídica que presenten por cualquier medio.
9. Coordinar la recepción y atención de las solicitudes recibidas por cualquier medio de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.
10. Coordinar la forma y términos en que se tramitarán las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, o derivados de la contratación de productos y servicios financieros.
11. Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la CONDUSEF.
12. Validar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Educación Financiera.
13. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo de hasta 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la CONDUSEF, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
14. Coordinar la asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes.
15. Coordinar la forma y los términos en que se brindará la asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la CONDUSEF sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

145

16. Hacer del conocimiento de las autoridades supervisoras, los actos u omisiones que se deriven de las operaciones de carácter financiero en perjuicio de los Usuarios.
17. Coadyuvar en la resolución de los asuntos competencia de las Jefaturas de Departamento que conforman la Unidad Administrativa a su cargo.
18. Participar con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.
19. Emitir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, previo pago de su costo, cuando así proceda; así como las que le sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

146

3231001 DEPARTAMENTO DE CONSULTAS

**Objetivo:**

Recibir y tramitar las solicitudes de cualquier persona que se presuma beneficiaria de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros; además de atender y resolver las consultas de los Usuarios e Instituciones Financieras en materia jurídica.

**Funciones:**

1. Gestionar las solicitudes que se presenten por cualquier medio por parte de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.
2. Verificar que los documentos proporcionados cubran los requisitos establecidos para gestionar las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.
3. Gestionar con las Instituciones Financieras correspondientes, las solicitudes de información con la finalidad de verificar si existe póliza contratada por el fallecido, en beneficio del solicitante.
4. Sistematizar la forma y términos en que se atenderán las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, presentadas en las Unidades de Atención a Usuarios, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.
5. Gestionar los actos previos a la notificación y acuerdos que deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios y las autoridades.
6. Recibir las consultas de los Usuarios e Instituciones Financieras en materia jurídica, presentadas por cualquier medio.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	147

7. Notificar a los interesados el resultado de la búsqueda y en el evento que, derivado de la citada información, el solicitante haya sido designado beneficiario, hacer de su conocimiento el nombre de la Institución Financiera, vigencia y número de póliza.
8. Recabar la información estadística relacionada con los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros, así como de las consultas en materia jurídica para su remisión a la Dirección General de Educación Financiera.
9. Proponer la remisión a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la CONDUSEF, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

148

3231002 DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA

**Objetivo:**

Recibir, analizar y proponer la autorización de la prestación de los servicios de defensoría legal gratuita y turnar para análisis los asuntos de asistencia jurídica en materia penal.

**Funciones:**

1. Recibir por cualquier medio y documentar las solicitudes de defensoría legal gratuita que presenten los Usuarios, así como turnar para análisis los asuntos de asistencia jurídica en materia penal.
2. Analizar, con base en los criterios establecidos por la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional, por el Comité de Procedencia y en los acuerdos tomados por la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras y de la Vicepresidencia Jurídica, la procedencia del servicio de defensoría legal gratuita.
3. Informar a las Unidades de Atención a Usuarios de la autorización para la prestación del servicio de defensoría legal gratuita.
4. Gestionar los actos previos a la notificación y acuerdos que deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios y las autoridades.
5. Recibir por cualquier medio y documentar las solicitudes de defensoría legal gratuita a quienes soliciten demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.
6. Proponer la solicitud de información y/o documentación necesaria para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.
7. Generar propuestas para el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para el personal de la CONDUSEF.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom left and several initials on the right side.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

149

8. Validar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Educación Financiera.
9. Proponer la remisión a las autoridades reguladoras, de aquellos casos en los que se presuman incumplimientos por parte de las Instituciones Financieras a las operaciones y servicios contratados con los Usuarios, respecto de los trámites competencia de la Dirección que estén a su cargo.

*mi*

*R*

*α*

*1*

*1*

*R  
e  
g  
i  
s  
t  
r  
o*

*1*

*1*

*1*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****150****3231003 DEPARTAMENTO DE CONSULTAS RELACIONADAS CON LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA Y MODELOS NOVEDOSOS****Objetivo:**

Asistir al Usuario en materia penal para la defensa de sus derechos e intereses ante las autoridades ministeriales por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros; atender y resolver las consultas relacionadas con Instituciones de Tecnología Financiera y sociedades autorizadas para operar con Modelos Novedosos; así como remitir a las autoridades reguladoras, aquellos casos en los que se presuman incumplimientos por parte de las Instituciones Financieras a las operaciones y servicios contratados con los Usuarios.

**Funciones:**

1. Recibir y documentar las consultas en materia de Instituciones de Tecnología Financiera y de sociedades autorizadas para operar con Modelos Novedosos.
2. Asesorar a las Unidades de Atención a Usuarios en asistencia jurídica en materia penal.
3. Presentar denuncia ante las autoridades competentes por los hechos, actos u omisiones que constituyan violaciones administrativas en perjuicio de los Usuarios.
4. Gestionar recursos y trámites que procedan ante las autoridades ministeriales para la defensa de los derechos e intereses de los Usuarios.
5. Otorgar asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes.
6. Proponer la remisión a las autoridades supervisoras, de aquellos casos en los que se presuman incumplimientos por parte de las Instituciones Financieras a las operaciones y servicios contratados con los Usuarios, respecto de los trámites competencia de la Dirección que estén a su cargo.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>151</b>

7. Gestionar los actos previos a la notificación y acuerdos que deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios y las autoridades.
8. Proponer la solicitud de información y/o documentación necesaria para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.
9. Generar propuestas para el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para el personal de la CONDUSEF.
10. Validar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Educación Financiera.
11. Proponer la remisión a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la CONDUSEF, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

*JR*  
*GA*

*MD*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	152

## 3232000 DIRECCIÓN DE DEFENSA A USUARIOS

**Objetivo:**

Proteger y defender, en la vía que corresponda, los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras.

**Funciones:**

1. Asesorar y representar individualmente los intereses de los Usuarios.
2. Supervisar que se lleven a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que, en la vía que corresponda, procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.
3. Asesorar y apoyar al personal de la Dirección de Defensa a Usuarios.
4. Designar a los defensores, adscritos a la Dirección de Defensa a Usuarios, los asuntos respecto de los que se deba prestar el servicio de defensa legal gratuito, así como distribuir entre éstos las actividades y carga de trabajo que implique el desempeño de defensa legal gratuita.
5. Dirigir el desempeño del personal adscrito a la Dirección de Defensa a Usuarios, en la prestación del servicio de defensa legal gratuita.
6. Aplicar todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.
7. Supervisar que los defensores adscritos a la Dirección realicen y ejerzan todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.
8. Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y autoridades competentes, la información y/o documentación necesaria para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.
9. Coparticipar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la CONDUSEF, adscritos a la Dirección de Defensa a Usuarios.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>153</b>

10. Conformar, verificar y validar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, con base en lo reportado en las bases, los controles y registros implementados con motivo del seguimiento de los asuntos y para su remisión a la Dirección General de Educación Financiera.
11. Plantear las acciones colectivas en nombre de los Usuarios para que determine el Comité de Acciones Colectivas, e informar a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras sobre el avance y seguimiento de los juicios que se interpongan en esta materia; asimismo, ejercer las atribuciones que le correspondan a la CONDUSEF en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles.
12. Evaluar el desempeño del personal adscrito a la Dirección de Defensa a Usuarios en la ejecución de las funciones que les son atribuidas.
13. Asignar a cada Jefatura de Departamento, los defensores con que cuente la Dirección de Defensa a Usuarios.
14. Resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo.
15. Coparticipar con las demás Unidades Administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.
16. Emitir copia certificada de las constancias de los expedientes aperturados con motivo de la prestación del servicio de defensa legal gratuito, así como de los relativos a los asuntos de su competencia, previo pago de su costo cuando así proceda, así como las que le sean solicitadas de conformidad con LFTAIP u otras disposiciones aplicables.
17. Autorizar los proyectos de oficio que sean planteados por las Jefaturas de Departamento y dirigidos al Usuario.
18. Autorizar el proyecto de revocación que planteen las Jefaturas de Departamento adscritas a la Dirección de Defensa a Usuarios.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink are present at the bottom of the page, including a large signature on the left and several initials on the right.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	154

**3232100 SUBDIRECCIÓN DE DEFENSA A USUARIOS****Objetivo:**

Auxiliar a la Dirección de Defensa a Usuarios en el cumplimiento de su objeto, así como en las actividades de supervisión del personal adscrito a la misma, que se realice con motivo del ejercicio de las atribuciones conferidas a la Dirección antes referida.

**Funciones:**

1. Verificar que se agoten todas las instancias o recursos legales que resulten necesarios para llevar a cabo la defensa legal de los Usuarios, a partir de su inicio y hasta la total conclusión de los juicios o procedimientos correspondientes.
2. Coordinar las diligencias que conlleva la prestación del servicio de defensa legal gratuita.
3. Proponer acciones que permitan ejercitar las Acciones Colectivas, trabajando en conjunto con las diferentes áreas administrativas.
4. Asesorar y apoyar a los defensores de la CONDUSEF en la prestación del servicio de defensa legal gratuita.
5. Vigilar el desempeño y la calidad en el servicio que brinde el personal adscrito a la Dirección de Defensa a Usuarios.
6. Supervisar que se realice oportunamente la notificación de los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios y las autoridades.
7. Recopilar y someter a validación de la Dirección de Defensa a Usuarios, la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, con base en lo reportado en las bases, los controles y registros implementados con motivo del seguimiento de los asuntos y para su remisión a la Dirección General de Educación Financiera.





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	155
10	2021	

8. Proponer las acciones colectivas a ejecutar en nombre de los Usuarios, asimismo, ejercer las atribuciones que le correspondan a la CONDUSEF en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles.
9. Supervisar la ejecución de las funciones que les son atribuidas al personal adscrito a la Dirección de Defensa a Usuarios.
10. Coordinar con las demás Unidades Administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.
11. Supervisar el llenado y actualización correcta de las bases, los controles y registros, respecto al estado de los asuntos, que realicen las Jefaturas de Departamento, conforme a lo informado por los defensores a cargo de éstas últimas.
12. Realizar lo correspondiente y reportar de todas aquellas actividades que se le asignen por la Dirección de Defensa a Usuarios.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Vertical handwritten notes and signatures]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****156****3232001, 3232002, 3232003, 3232004, 3232005**  
**DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA "A", "B", "C", "D", "E"****Objetivo:**

Guiar y coordinar los esfuerzos del equipo de defensores a su cargo para la efectiva prestación del servicio de defensoría legal gratuita, así como la supervisión de la atención prestada al público con motivo del servicio referido.

**Funciones:**

1. Coordinar y supervisar a los defensores que le sean asignados, en lo relativo a la prestación del servicio de defensa legal gratuita.
2. Supervisar que los defensores a su cargo lleven a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que, en la vía que corresponda, procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.
3. Asesorar y apoyar a los defensores que le sean asignados por la Dirección de Defensa a Usuarios.
4. Coordinar a los defensores, que le sean asignados, en la atención de los asuntos que presenten los Usuarios.
5. Coordinar el desempeño de los defensores que le sean asignados por la Dirección de Defensa a Usuarios, en la prestación del servicio de defensoría legal gratuita.
6. Vigilar que los defensores a su cargo empleen todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.
7. Revisar que los defensores a su cargo asistan a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.
8. Proponer a la Dirección de Defensa a Usuarios el oficio por el que se realice la notificación al Usuario de los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	157

9. Generar propuestas para el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la CONDUSEF.
10. Coordinar y acordar el seguimiento de los asuntos de la competencia de la Dirección respecto de los defensores a su cargo.
11. Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.
12. Llenar y actualizar correctamente y con la información que le proporcionen los defensores a su cargo, las bases, los controles y registros, designadas para el seguimiento de los asuntos turnados a la Dirección de Defensa a Usuarios.
13. Proponer a la Dirección de Defensa a Usuarios el proyecto de revocación del servicio, en los casos en que proceda.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	158

**3233000 DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN****Objetivo:**

Elaborar, supervisar y vigilar los proyectos de acuerdos de trámite que contienen el Dictamen que es una valoración técnica y jurídica, así como el Dictamen Título Ejecutivo no Negociable o la respuesta que recaiga a la solicitud, en cumplimiento a los artículos 68 Bis y 68 Bis I, de la LPDUSF, a fin de dotar de elementos jurídicos a los Usuarios en sus relaciones con las Instituciones Financieras.

**Funciones:**

1. Coordinar la vigilancia del registro para que se respete el término de 60 días establecido para el vencimiento de los asuntos, contados a partir de que la Dirección de Dictaminación visualice el expediente debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud.
2. Vigilar que se registre en el SIO, la conclusión de cada asunto una vez que se apruebe como proyecto de acuerdo de trámite que contiene el Dictamen, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, o el que contiene la determinación de improcedencia respectiva.
3. Emitir los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o el oficio de improcedencia respectivo, así como los requerimientos de información dirigidos a las Instituciones Financieras y/o Usuarios para allegarse de elementos adicionales en la elaboración de los proyectos.
4. Analizar las problemáticas más comunes en las diferentes materias financieras y vigilar la aplicación de criterios aprobados, en la elaboración de los proyectos.





<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>159</b>

5. Proponer acciones de mejora como son la capacitación y actualización constante de los abogados en las diferentes materias sustantivas para la elaboración de los acuerdos de trámite que contenga el Dictamen.
6. Vigilar el cumplimiento y seguimiento al calendario de sesiones hecho del conocimiento del Comité de Dictámenes en la primera Sesión del año corriente.
7. Supervisar la elaboración de las convocatorias dirigidas a los miembros Comité de Dictámenes y su notificación.
8. Coordinar las celebraciones de las sesiones del Comité de Dictámenes y la elaboración de las actas respectivas.
9. Supervisar que los expedientes que se remitan a las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, para su notificación a los Usuarios e Instituciones Financieras que así lo soliciten, contengan el acuerdo de trámite que contiene el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o el oficio de improcedencia respectivo.
10. Supervisar la atención que se da a los Usuarios que presentan sus quejas con motivo de la emisión del acuerdo de trámite que contiene el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, o el que contiene la determinación de improcedencia respectiva.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several smaller ones on the right and bottom edges.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

160

3233100 SUBDIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN

**Objetivo:**

Coordinar y supervisar la atención de las solicitudes de Dictamen por parte de los Usuarios, verificar la elaboración de proyectos de acuerdos de trámite que contengan dictámenes, así como cuando el Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o el oficio de improcedencia que corresponda en materia de Seguros, Fianzas y Modelos Novedosos.

**Funciones:**

1. Recopilar las solicitudes de Dictamen asignadas en las materias, verificando su seguimiento en el SIO.
2. Verificar el cumplimiento de la vista a la Institución Financiera prevista en el penúltimo párrafo de la fracción VII, del artículo 68 de la LPDUSF de los asuntos asignados para estudio en las materias que les corresponden.
3. Supervisar el cumplimiento del término previsto en el último párrafo del artículo 68 Bis 1 de las solicitudes recibidas en la Dirección de Dictaminación, contado a partir de que la Dirección de Dictaminación visualice el expediente debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud.
4. Generar los proyectos de procedencia o improcedencia de las solicitudes de Dictamen asignadas para su estudio en las materias de su competencia.
5. Integrar los proyectos elaborados por las Jefaturas de Departamento Seguros, Fianzas y Modelos Novedosos para la concentración de las convocatorias que de forma mensual se desahogan en el seno del Comité de Dictámenes.
6. Coordinar en conjunto con la Dirección de Dictaminación, las reuniones de trabajado para la revisión del contenido y sentido de los proyectos listados en convocatoria correspondientes a las materias de su competencia.
7. Suplir en ausencia al Titular de la Dirección de Dictaminación ante el Comité de Dictaminación.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	161

## 3233101 DEPARTAMENTO DE DICTAMINACIÓN EN MATERIA DE FIANZAS

**Objetivo:**

Coordinar la atención directa de las solicitudes de Dictamen de los Usuarios mediante la elaboración de proyectos de acuerdos de trámite que contengan dictámenes, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o el oficio de improcedencia que corresponda en materia de fianzas.

**Funciones:**

1. Recibir las solicitudes de Dictamen de los Usuarios turnadas por la Dirección de Dictaminación, en materia de Fianzas, provenientes de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF y registrarlas en el SIO para dar seguimiento institucional.
2. Verificar que se dé cumplimiento a la vista de la Institución Financiera prevista en el penúltimo párrafo de la fracción VII, del artículo 68 de la LPDUSF.
3. Identificar la fecha de vencimiento del término de sesenta días hábiles previsto en el artículo 68 Bis 1, de la LPDUSF, a partir de que la Dirección de Dictaminación visualice el expediente debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud, o bien, cuando se haya completado la información necesaria para el estudio de la solicitud y posterior programación en la convocatoria del Comité de Dictámenes.
4. Emitir las notificaciones a las Instituciones Financieras para que éstas, dentro del término de diez días hábiles, manifiesten lo que a su derecho convenga en términos de lo previsto en el Art. 68, fracción VII, de la LPDUSF, o bien, cuando se les solicite a los Usuarios o a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la LPDUSF.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	162

5. Valorar los elementos que obren en los expedientes que sustenten las pretensiones de los Usuarios y los argumentos en contra que hagan valer las Instituciones Financieras, para determinar si se presume la procedencia de las pretensiones del Usuario, conforme al párrafo primero del artículo 68 Bis, de la LPDUSF, o bien, se emita el Dictamen Título Ejecutivo, conforme al párrafo segundo del artículo referido.
6. Coordinar la elaboración de los proyectos de acuerdos de trámite y verificar el contenido del Dictamen valoración técnica jurídica, según corresponda.
7. Generar los proyectos de acuerdos de trámite que contengan el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, previsto en los artículos 68 fracción VII, 68 Bis y 68 Bis 1, de la LPDUSF para su aprobación en el Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, o en su defecto el oficio de improcedencia respectivo.
8. Generar el oficio de improcedencia que corresponda a la solicitud de Dictamen en el caso de que no se cumplan los supuestos de los artículos 68 Bis y 68 Bis 1 de la LPDUSF para su notificación al Usuario por conducto de las Unidades de Atención a Usuarios.
9. Generar la síntesis de datos de los expedientes a su cargo, o bien, de aquellos a cargo de los abogados adscritos a su Jefatura de Departamento, para incluirlos en las convocatorias de las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF que se celebren durante todo el año de conformidad con el calendario autorizado por sus miembros.
10. Generar las convocatorias en materia de Fianzas, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.
11. Proponer los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, en las reuniones de trabajo y en las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, mediante los argumentos que sustentan los proyectos.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	163

12. Expedir los proyectos finales que contengan las observaciones de los miembros del Comité de Dictámenes para su autorización y firma de la Dirección de Dictaminación.
13. Supervisar los aspectos administrativos conducentes respecto a la integración de los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen o la determinación de improcedencia en los expedientes y su respectiva remisión o glosa a las Unidades Administrativas correspondientes.
14. Asesorar y/o colaborar en la atención de solicitudes de dictámenes de las otras Jefaturas de Departamento, cuando sea necesario y derivado de las cargas de trabajo en la Dirección de Dictaminación.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several smaller ones on the right side.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	164

3233102 DEPARTAMENTO DE DICTAMINACIÓN EN MATERIA DE SEGUROS

**Objetivo:**

Coordinar la atención directa de las solicitudes de Dictamen de los Usuarios mediante la elaboración de proyectos de acuerdos de trámite que contengan dictámenes que son valoraciones técnicas y jurídicas, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o el oficio de improcedencia que corresponda en materia de Seguros.

**Funciones:**

1. Recibir las solicitudes de Dictamen de los Usuarios turnadas por la Dirección de Dictaminación, en materia de Seguros, provenientes de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF y registrarlas en el SIO para dar seguimiento institucional.
2. Verificar se dé cumplimiento a la vista de la Institución Financiera prevista en el penúltimo párrafo de la fracción VII, del artículo 68 de la LPDUSF.
3. Identificar la fecha de vencimiento del término de sesenta días hábiles previsto en el artículo 68 Bis 1, de la LPDUSF, a partir de que la Dirección de Dictaminación visualice el expediente debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud, o bien, cuando se haya completado la información necesaria para el estudio de la solicitud y posterior programación en la convocatoria del Comité de Dictámenes.
4. Emitir las notificaciones a las Instituciones Financieras para que éstas, dentro del término de diez días hábiles, manifiesten lo que a su derecho convenga en términos de lo previsto en el Art. 68, fracción VII, de la LPDUSF, o bien, cuando se les solicite a los Usuarios o a las Instituciones Financieras para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la LPDUSF.
5. Valorar los elementos que obren en los expedientes que sustenten las pretensiones de los Usuarios y los argumentos en contra que hagan valer las Instituciones Financieras, para determinar si se presume la procedencia de las pretensiones del Usuario, conforme al párrafo primero del artículo 68 Bis, de la LPDUSF, o bien, se emita el Dictamen Título Ejecutivo, conforme al párrafo segundo del artículo referido.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>165</b>

6. Coordinar la elaboración de los proyectos de acuerdos de trámite y verificar el contenido del Dictamen, según corresponda.
7. Generar los proyectos de acuerdos de trámite que contengan el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, previsto en los artículos 68 fracción VII, 68 Bis y 68 Bis 1, de la LPDUSF para su aprobación en el Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, o en su defecto el oficio de improcedencia respectivo.
8. Generar el oficio de improcedencia que corresponda a la solicitud de Dictamen en el caso de que no se cumplan los supuestos de los artículos 68 Bis y 68 Bis 1 de la LPDUSF para su notificación al Usuario por conducto de las Unidades de Atención a Usuarios.
9. Generar la síntesis de datos de los expedientes a su cargo, o bien, de aquellos a cargo de los abogados adscritos a su Jefatura de Departamento, para incluirlos en las convocatorias de las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF que se celebren durante todo el año de conformidad con el calendario autorizado por sus miembros.
10. Generar las convocatorias en materia de Seguros, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.
11. Proponer los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, en las reuniones de trabajo y en las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, mediante los argumentos que sustentan los proyectos.
12. Expedir los proyectos finales que contengan las observaciones de los miembros del Comité de Dictámenes para su autorización y firma de la Dirección de Dictaminación.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right side and several smaller ones at the bottom right.

Handwritten signature in blue ink on the left side of the page.

Handwritten signature in blue ink at the bottom center of the page.

Handwritten signature in blue ink at the bottom center of the page.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right of the page.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

166

13. Supervisar los aspectos administrativos conducentes respecto a la integración de los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen o la determinación de improcedencia en los expedientes y su respectiva remisión o glosa a las Unidades Administrativas correspondientes.
14. Asesorar y/o colaborar en la atención de solicitudes de dictámenes de las otras Jefaturas de Departamento, cuando sea necesario y derivado de las cargas de trabajo en la Dirección de Dictaminación.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	167

3233103 DEPARTAMENTO DE DICTAMINACIÓN EN MATERIA DE MODELOS NOVEDOSOS

**Objetivo:**

Coordinar la atención directa de las solicitudes de Dictamen de los Usuarios mediante la elaboración de proyectos de acuerdos de trámite que contengan dictámenes que son valoraciones técnicas y jurídicas, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o el oficio de improcedencia que corresponda en materia de Modelos Novedosos.

**Funciones:**

1. Recibir las solicitudes de Dictamen de los Usuarios turnadas por la Dirección de Dictaminación, en materia de Modelos Novedosos, provenientes de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF y registrarlas en el SIO para dar seguimiento institucional.
2. Verificar que se dé cumplimiento a la vista de la Institución de Tecnología Financiera prevista en el penúltimo párrafo de la fracción VII, del artículo 68 de la LPDUSF.
3. Identificar la fecha de vencimiento del término de sesenta días hábiles previsto en el artículo 68 Bis 1, de la LPDUSF, a partir de que la Dirección de Dictaminación visualice el expediente debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud, o bien, cuando se haya completado la información necesaria para el estudio de la solicitud y posterior programación en la convocatoria del Comité de Dictámenes.
4. Emitir las notificaciones a las Instituciones de Tecnología Financiera para que éstas, dentro del término de diez días hábiles, manifiesten lo que a su derecho convenga en términos de lo previsto en el Art. 68, fracción VII, de la LPDUSF o bien cuando se les solicite a los Usuarios o a las Instituciones de Tecnología Financiera información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la LPDUSF.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

168

5. Valorar los elementos que obren en los expedientes que sustenten las pretensiones de los Usuarios y los argumentos en contra que hagan valer las Instituciones de Tecnología Financiera, para determinar si se presume la procedencia de las pretensiones del Usuario, conforme al párrafo primero del artículo 68 Bis, de la LPDUSF, o bien, se emita el Dictamen Título Ejecutivo, conforme al párrafo segundo del artículo referido.
6. Coordinar la elaboración de los proyectos de acuerdos de trámite y verificar el contenido del Dictamen valoración técnico jurídica, según corresponda.
7. Generar los proyectos de acuerdos de trámite que contengan el Dictamen, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, previsto en los artículos 68 fracción VII, 68 Bis y 68 Bis 1, de la LPDUSF para su aprobación en el Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, o en su defecto el oficio de improcedencia respectivo.
8. Generar el oficio de improcedencia que corresponda a la solicitud de Dictamen en el caso de que no se cumplan los supuestos de los artículos 68 Bis y 68 Bis 1 de la LPDUSF para su notificación al Usuario por conducto de las Unidades de Atención a Usuarios.
9. Proponer los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, en las reuniones de trabajo y en las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, mediante los argumentos que sustentan los proyectos.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right side of the page.]*



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	169

**3233200 SUBDIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN DE BANCOS, CASA DE BOLSA, ORGANIZACIONES AUXILIARES DEL CRÉDITO Y SAR****Objetivo:**

Coordinar y supervisar la atención de las solicitudes de dictámenes; así como comprobar que la información dirigida a los Usuarios sea clara respecto del alcance jurídico y aplicación del Dictamen, en las materias de SAR, Bancos, Casas de Bolsa y Organizaciones Auxiliares del Crédito.

**Funciones:**

1. Recopilar las solicitudes de Dictamen asignadas en las materias de SAR, Bancos, Casas de Bolsa y Organizaciones Auxiliares del Crédito, verificando su seguimiento en el SIO.
2. Verificar el cumplimiento de la vista a la Institución Financiera prevista en el penúltimo párrafo de la fracción VII, del artículo 68 de la LPDUSF de los asuntos asignados para estudio en las materias que les corresponden.
3. Supervisar el cumplimiento del término previsto en el último párrafo del artículo 68 Bis 1 de las solicitudes que se visualicen en la Dirección de Dictaminación, contado a partir de que la Dirección de Dictaminación visualice el expediente debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud.
4. Generar los proyectos de procedencia o improcedencia de las solicitudes de Dictamen asignadas para su estudio en las materias de su competencia.
5. Integrar los proyectos elaborados por las Jefaturas de Departamento en materia de SAR, Bancos, Casas de Bolsa y Organizaciones Auxiliares del Crédito, para la concentración de las convocatorias que de forma mensual se desahogan en el seno del Comité de Dictámenes.
6. Coordinar en conjunto con la Dirección de Dictaminación, las reuniones de trabajo para la revisión del contenido y sentido de los proyectos listados en convocatoria correspondientes a las materias de su competencia.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	170
10	2021	

7. Suplir en ausencia al Titular de la Dirección de Dictaminación ante el Comité de Dictaminación.
8. Asesorar en la elaboración de las actas levantadas con motivo del desahogo del Comité de Dictámenes en las materias que le correspondan, así como en las listas de asistencia.
9. Colaborar con la Dirección de Dictaminación en la atención de requerimientos de solicitudes de información por parte de Usuarios, Instituciones Financieras, autoridades y Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional relacionadas con las materias de su competencia.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several initials on the right side.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	171

**3233201 DEPARTAMENTO DE DICTAMINACIÓN EN MATERIA DE BANCOS Y CASAS DE BOLSA****Objetivo:**

Coordinar la atención directa de las solicitudes de Dictamen de los Usuarios mediante la elaboración de proyectos de acuerdos de trámite que contengan dictámenes que son valoraciones técnicas y jurídicas, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, título ejecutivo no negociable o el oficio de improcedencia que corresponda en materia Bancos, Casas de Bolsa y Organizaciones Auxiliares del Crédito.

**Funciones:**

1. Recibir las solicitudes de Dictamen de los Usuarios turnadas por la Dirección de Dictaminación, en materia de Bancos, Casas de Bolsa y Organizaciones Auxiliares del Crédito, provenientes de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF y registrarlas en el SIO para dar seguimiento institucional.
2. Verificar que se dé cumplimiento a la vista de la Institución Financiera prevista en el penúltimo párrafo de la fracción VII, del artículo 68 de la LPDUSF.
3. Identificar la fecha de vencimiento del término de sesenta días hábiles previsto en el artículo 68 Bis 1, de la LPDUSF, a partir de que la Dirección de Dictaminación visualice el expediente debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud, o bien, cuando se haya completado la información necesaria para el estudio de la solicitud y posterior programación en la convocatoria del Comité de Dictámenes.
4. Emitir las notificaciones a las Instituciones Financieras para que éstas, dentro del término de diez días hábiles, manifiesten lo que a su derecho convenga en términos de lo previsto en el Art. 68, fracción VII, de la LPDUSF, o bien, cuando se les solicite a los Usuarios o a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la LPDUSF.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	172

5. Valorar los elementos que obren en los expedientes que sustenten las pretensiones de los Usuarios y los argumentos en contra que hagan valer las Instituciones Financieras, para determinar si se presume la procedencia de las pretensiones del Usuario, conforme al párrafo primero del artículo 68 Bis, de la LPDUSF, o bien, se emita el Dictamen Título Ejecutivo, conforme al párrafo segundo del artículo referido.
6. Coordinar la elaboración de los proyectos de acuerdos de trámite y verificar el contenido del Dictamen valoración técnico jurídica, según corresponda.
7. Generar los proyectos de acuerdos de trámite que contengan el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, previsto en los artículos 68 fracción VII, 68 Bis y 68 Bis 1, de la LPDUSF para su aprobación en el Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, o en su defecto el oficio de improcedencia respectivo.
8. Generar el oficio de improcedencia que corresponda a la solicitud de Dictamen en el caso de que no se cumplan los supuestos de los artículos 68 Bis y 68 Bis 1 de la LPDUSF para su notificación al Usuario por conducto de las Unidades de Atención a Usuarios.
9. Generar la síntesis de datos de los expedientes a su cargo, o bien, de aquellos a cargo de los abogados adscritos a su Jefatura de Departamento, para incluirlos en las convocatorias de las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF que se celebren durante todo el año de conformidad con el calendario autorizado por sus miembros.
10. Generar las convocatorias en materia de Bancos, Casas de Bolsa y Organizaciones Auxiliares del Crédito, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.
11. Proponer los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, en las reuniones de trabajo y en las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, mediante los argumentos que sustentan los proyectos.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several initials on the right margin.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	173
10	2021	

12. Expedir los proyectos finales que contengan las observaciones de los miembros del Comité de Dictámenes para su autorización y firma de la Dirección de Dictaminación.
13. Supervisar los aspectos administrativos conducentes respecto a la integración de los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen o la determinación de improcedencia en los expedientes y su respectiva remisión o glosa a las Unidades Administrativas correspondientes.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several initials on the right side.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

174

3233202 DEPARTAMENTO DE DICTAMINACIÓN EN MATERIA DE SAR

**Objetivo:**

Coordinar la atención directa de las solicitudes de Dictamen de los Usuarios mediante la elaboración de proyectos de acuerdos de trámite que contengan dictámenes que son valoraciones técnicas y jurídicas, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o el oficio de improcedencia respectivo en materia de SAR.

**Funciones:**

1. Recibir las solicitudes de Dictamen de los Usuarios turnadas por la Dirección de Dictaminación, en materia de SAR, provenientes de las UAU de la CONDUSEF y registrarlas en el SIO para dar seguimiento institucional.
2. Verificar que se dé cumplimiento a la vista de la Institución Financiera prevista en el penúltimo párrafo de la fracción VII, del artículo 68 de la LPDUSF.
3. Identificar la fecha de vencimiento del término de sesenta días hábiles previsto en el artículo 68 Bis 1, de la LPDUSF, a partir de que la Dirección de Dictaminación visualice el expediente debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud, o bien, cuando se haya completado la información necesaria para el estudio de la solicitud y posterior programación en la convocatoria del Comité de Dictámenes.
4. Emitir las notificaciones a las Instituciones Financieras para que éstas, dentro del término de diez días hábiles, manifiesten lo que a su derecho convenga en términos de lo previsto en el Art. 68, Fracción VII, de la LPDUSF, o bien, cuando se les solicite a los Usuarios o a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la LPDUSF.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	175

5. Valorar los elementos que obren en los expedientes que sustenten las pretensiones de los Usuarios y los argumentos en contra que hagan valer las Instituciones Financieras. para determinar si se presume la procedencia de las pretensiones del Usuario. conforme al párrafo primero del artículo 68 Bis. de la LPDUSF o bien se emita el Dictamen Título Ejecutivo. conforme al párrafo segundo del artículo referido.
6. Coordinar la elaboración de los proyectos de acuerdos de trámite y verificar el contenido del Dictamen, según corresponda.
7. Generar los proyectos de acuerdos de trámite que contengan el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, previsto en los artículos 68 fracción VII, 68 Bis y 68 Bis 1, de la LPDUSF para su aprobación en el Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, o en su defecto el oficio de improcedencia respectivo.
8. Generar el oficio de improcedencia que corresponda a la solicitud de Dictamen en el caso de que no se cumplan los supuestos de los artículos 68 Bis y 68 Bis 1 de la LPDUSF para su notificación al Usuario por conducto de las Unidades de Atención a Usuarios.
9. Generar la síntesis de datos de los expedientes a su cargo, o bien, de aquellos a cargo de los abogados adscritos a su Jefatura de Departamento, para incluirlos en las convocatorias de las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF que se celebren durante todo el año de conformidad con el calendario autorizado por sus miembros.
10. Generar las convocatorias en materia de SAR, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.
11. Proponer los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen valoración técnica y jurídica, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, en las reuniones de trabajo y en las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, mediante los argumentos que sustentan los proyectos.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

176

12. Expedir los proyectos finales que contengan las observaciones de los miembros del Comité de Dictámenes para su autorización y firma de la Dirección de Dictaminación.
13. Supervisar los aspectos administrativos conducentes respecto a la integración de los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen o la determinación de improcedencia en los expedientes y su respectiva remisión o glosa a las Unidades Administrativas correspondientes.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	177

**3234000 DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS****Objetivo:**

Representar, proteger y defender en materia concursal o liquidaciones judiciales, los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras; proteger los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones de Tecnología Financiera, proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos, utilizando los medios tecnológicos para facilitar y agilizar el servicio brindado; actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje, substanciando el procedimiento de arbitraje, emitir el proyecto de laudo definitivo que derive de dicho procedimiento; operar y actualizar el Registro de Ofertas Públicas y el Registro de Árbitros Independientes.

**Funciones:**

1. Actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, substanciando el procedimiento arbitral, así como, emitir los laudos que deriven de ellos.
2. Supervisar se lleven a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo.
3. Operar y actualizar el Registro de Ofertas Públicas.
4. Operar y actualizar el Registro de Árbitros Independientes.
5. Verificar la integración, actualización y promoción del Sistema Arbitral.
6. Representar los intereses colectivos de los acreedores de las Instituciones de Banca Múltiple en liquidación Judicial, pudiendo formular observaciones y solicitar aclaraciones respecto del contenido de los informes a que se refiere el artículo 236 de la LIC, así como solicitar al Liquidador Judicial el examen de algún libro o documento, o medio de almacenamiento de datos respecto de cuestiones que puedan afectar los intereses de los acreedores.



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>178</b>

7. Vigilar que los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles.
8. Mantener comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los acreedores en todos los procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional.
9. Supervisar la atención que se brinda a las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera.
10. Verificar que se brinde a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten respecto de las Instituciones de Tecnología Financiera.
11. Supervisar la Recepción de quejas por malas prácticas de cobranza de las Instituciones de Tecnología Financiera y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite.
12. Supervisar se solicite a los Usuarios, Instituciones de Tecnología Financiera y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de las atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable.
13. Revisar se realicen todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual se gestionará ante las Instituciones de Tecnología Financiera los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.
14. Verificar se atiendan las reclamaciones en contra de las Instituciones de Tecnología Financiera y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	179

15. Supervisar la remisión que se haga a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de 30 días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
16. Supervisar que se turne a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley.
17. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquel en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
18. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, previo pago de su costo cuando así proceda, así como las que le sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	180

3234001 DEPARTAMENTO DE DENUNCIAS Y PROCEDIMIENTOS

**Objetivo:**

Representar, proteger y defender, en materia concursal o liquidaciones judiciales, los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras.

**Funciones:**

1. Gestionar recursos y trámites que, en materia concursal o de liquidación judicial, procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.
2. Preparar la notificación de los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios y las autoridades.
3. Ejercer el cargo de interventor en los concursos mercantiles o representante en las liquidaciones judiciales, una vez que sea designado, previamente por el Director General con la autorización del Vicepresidente Jurídico, para proteger los intereses de los acreedores en dichos procedimientos, de acuerdo con lo señalado en las leyes de la materia.
4. Adoptar adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles y en la LIC, para los cargos de interventor y representante, respectivamente.
5. Llevar a cabo la comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los acreedores en todos los procesos de concursos mercantiles y liquidaciones judiciales en los que tenga participación la CONDUSEF.
6. Opinar sobre la representación de la CONDUSEF en los Comités Técnicos de los fideicomisos que al efecto se establezcan, como consecuencia de los distintos procesos de concursos mercantiles y liquidaciones judiciales de Instituciones Financieras.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures and initials]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	181

7. Proponer la solicitud a las Instituciones Financieras y autoridades competentes de la información y/o documentación necesaria para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.
8. Acordar y resolver los asuntos que estén a cargo de su Dirección.
9. Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****182****3234002 DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS****Objetivo:**

Proteger los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones de Tecnología Financiera, atendiendo las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen dichas Instituciones.

**Funciones:**

1. Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera.
2. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten respecto de las Instituciones de Tecnología Financiera.
3. Recibir las quejas por las malas prácticas de cobranza de las Instituciones de Tecnología Financiera y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite.
4. Solicitar a los Usuarios, Instituciones de Tecnología Financiera y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable.
5. Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual se gestionará ante las Instituciones de Tecnología Financiera los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	183

6. Atender las reclamaciones en contra de las Instituciones de Tecnología Financiera y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio.
7. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
8. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****184****3234003 DEPARTAMENTO DE DICTAMINACIÓN Y DEFENSORÍA DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS****Objetivo:**

Coordinar la atención de las solicitudes de Dictamen de los Usuarios de Instituciones de Tecnología Financiera, mediante la elaboración de proyectos de acuerdos de trámite que contengan Dictamen, Títulos Ejecutivos no Negociables y oficios de improcedencia, así como proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios de dichas Instituciones de Tecnología Financiera.

**Funciones:**

1. Recibir los expedientes turnados por la Dirección de Dictaminación, en donde se contengan las solicitudes de dictámenes de los Usuarios de Instituciones de Tecnología Financiera y registrarlos en el SIO para dar seguimiento institucional.
2. Identificar la fecha de vencimiento del término de sesenta días hábiles previsto en el artículo 68 Bis 1, de la LPDUSF, a partir de que la Dirección de Dictaminación reciba el expediente físico debidamente integrado y emita el acuerdo de cómputo una vez que se cuente con los elementos para el estudio de la solicitud, o bien, cuando se haya completado la información necesaria para el estudio de la solicitud y posterior programación en la convocatoria del Comité de Dictámenes.
3. Notificar a las Instituciones de Tecnología Financiera para que éstas, dentro del término de diez días hábiles, manifiesten lo que a su derecho convenga en términos de lo previsto en el Art. 68, fracción VII, de la LPDUSF.
4. Notificar a las Instituciones de Tecnología Financiera y a los Usuarios el requerimiento de información que sea necesaria para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la LPDUSF.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	185

5. Valorar los elementos que obren en los expedientes que sustenten las pretensiones de los Usuarios y los argumentos en contra que hagan valer las Instituciones de Tecnología Financiera, para determinar si se presume la procedencia de las pretensiones del Usuario, conforme al párrafo primero del artículo 68 Bis, de la LPDUSF, o bien, se emita el Dictamen Título Ejecutivo, conforme al párrafo segundo del artículo referido.
6. Coordinar la elaboración de los proyectos de acuerdos de trámite y verificar el contenido del Dictamen valoración técnico jurídica, según corresponda.
7. Generar los proyectos de acuerdos de trámite que contengan el Dictamen, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, previsto en los artículos 68 fracción VII, 68 Bis y 68 Bis 1, de la LPDUSF para su aprobación en el Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, o en su defecto el oficio de improcedencia respectivo.
8. Expedir el oficio de improcedencia que corresponda a la solicitud de Dictamen en el caso de que no se cumplan los supuestos de los artículos 68 Bis y 68 Bis 1 de la LPDUSF para su notificación al Usuario.
9. Generar la síntesis de datos de los expedientes a su cargo, o bien, de aquellos a cargo de los abogados adscritos a su Jefatura de Departamento, para incluirlos en las convocatorias de las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF que se celebren durante todo el año de conformidad con el calendario autorizado por sus miembros.
10. Generar las convocatorias en materia de Instituciones de Tecnología Financiera, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.
11. Proponer los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable, en las reuniones de trabajo y en las sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, mediante los argumentos que sustentan los proyectos.
12. Expedir los proyectos finales que contengan las observaciones de los miembros del Comité de Dictámenes para su autorización y firma de la Dirección de Dictaminación.

\$ 1

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	186

13. Supervisar los aspectos administrativos conducentes respecto a la Integración de los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen o la determinación de improcedencia en los expedientes y su respectiva remisión o glosa a las Unidades Administrativas correspondientes.
14. Remitir los expedientes a la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras de la CONDUSEF, una vez que se hayan emitido los acuerdos de trámite que contenga el Dictamen, así como cuando este Dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o los oficios de improcedencia que correspondan.
15. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios de las Instituciones de Tecnología Financiera.
16. Coordinar el servicio de defensoría legal gratuita, así como el desempeño de los defensores, adscritos al Departamento, en la atención a los asuntos que presenten los Usuarios de las Instituciones de Tecnología Financiera.
17. Asesorar a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.
18. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios de las Instituciones de Tecnología Financiera.
19. Vigilar que los defensores empleen todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.
20. Revisar que los defensores asistan a los Usuarios de Instituciones de Tecnología Financiera para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****187****3234004 DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y  
TRANSPARENCIA****Objetivo:**

Analizar los proyectos de laudo arbitral definitivo que deriven de los procedimientos substanciados en la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, las Unidades de Atención a Usuarios de esta Comisión Nacional, y someterlos ante el Comité Arbitral Especializado para su aprobación; difundir el Sistema Arbitral en Materia Financiera; administrar el Registro de Ofertas Públicas y el Registro de Árbitros Independientes.

**Funciones:**

1. Apoyar en la función de árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, así como, en la substanciación del procedimiento arbitral, emisión de los laudos que deriven de ellos.
2. Realizar las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo.
3. Recibir y dar trámite a las solicitudes de inscripción de productos, operaciones y/o servicios en el Registro de Ofertas Públicas.
4. Integrar, actualizar y promover el Sistema Arbitral.
5. Recibir y dar trámite a las solicitudes de inscripción en el Registro de Árbitros Independientes.
6. Administrar el registro de Ofertas Públicas y el Registro de Árbitros Independientes.
7. Colaborar con la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en la atención, seguimiento y resolución de las solicitudes de información pública, acceso a datos personales, recursos de revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de ésta.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	188

3300000 VICEPRESIDENCIA TÉCNICA

**Objetivo:**

Conducir estrategias y líneas de acción tendientes a fomentar y promover tanto la educación financiera como la transparencia financiera, al proporcionar al público en general información accesible y clara, para que disponga de los elementos suficientes que le permitan desarrollar sus capacidades para incrementar, administrar y proteger su patrimonio, y documentos claros que le permitan conocer ventajas, riesgos y costos antes de contratar un producto o servicio financiero; así como estableciendo relaciones con autoridades financieras, organismos públicos y privados a efecto de promover el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

**Funciones:**

1. Planear, formular y dirigir las estrategias, metas y políticas generales de actuación para el cumplimiento de los objetivos de la Comisión Nacional.
2. Dirigir los programas establecidos por la Junta de Gobierno y el Presidente de la Comisión Nacional, que sean competencia de la Vicepresidencia Técnica y ejecutar los actos que de éstos emanen.
3. Coordinar mediante esquemas de evaluación previamente definidos y acordados con las demás Vicepresidencias, los avances en la obtención de los objetivos y metas específicos y su correlación con los de orden general y, en su caso, para dictar las directrices de corrección, mantenimiento y mejora correspondientes.
4. Planear, dar seguimiento y evaluar los programas específicos en materia de Educación Financiera, tendientes a facilitar a la población el acceso a la información sobre los productos y servicios ofertados por las Instituciones Financieras.
5. Formular estrategias para impulsar y difundir la educación financiera a nivel nacional, a efecto que la población disponga de información que le permita establecer relaciones más seguras y equitativas con las Instituciones Financieras.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	189

6. Planear, dar seguimiento y evaluar los programas de vigilancia y supervisión tendientes a comprobar, en el ámbito de actuación de la Comisión Nacional, que las Instituciones Financieras den cumplimiento a las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero Mexicano, así como a las de carácter general que emita esta Institución.
7. Formular estrategias en materia de transparencia financiera, para que los Usuarios dispongan de documentos claros que les permitan conocer ventajas, riesgos y costos antes de contratar un producto o servicio financiero.
8. Formular estrategias que promuevan el uso de tecnologías de la información en la Comisión Nacional de manera ágil y de fácil acceso.
9. Representar legalmente a la Comisión Nacional, en el ámbito de su competencia en toda clase de actos, convenios, documentos e informes que se requieran.
10. Definir líneas de acción para la emisión y difusión de los índices de reclamaciones y las estadísticas de las acciones de atención a Usuarios efectuadas por la Comisión Nacional y por las UNES.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****190****3310000 DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA****Objetivo:**

Fomentar la educación financiera en el país y asegurar la transparencia en lo relativo a la oferta de productos y servicios financieros a través de la difusión de las acciones relevantes y los servicios que presta la CONDUSEF, con información clara y sencilla sobre precios y comisiones de productos y servicios financieros; además, generar información sobre las necesidades de los Usuarios, para diseñar e instrumentar estrategias que les permitan tomar decisiones adecuadas en materia financiera.

**Funciones:**

1. Impulsar los mecanismos de colaboración con las Instituciones Financieras para elaborar y difundir temas relacionados con el sector financiero, protección de los Usuarios y educación financiera.
2. Proponer y, en su caso, diseñar encuestas y estudios de opinión sobre temas relacionados con el sector financiero, protección de los Usuarios y educación financiera.
3. Coordinar acciones con los organismos e instituciones públicas y privadas que contribuyan a la promoción y difusión de acciones de educación financiera.
4. Autorizar la difusión, a través de diferentes medios, de los precios, comisiones y las características de los productos y servicios ofertados por las Instituciones Financieras que operan en el país.
5. Integrar, mantener actualizado y difundir el Buró de Entidades Financieras y el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros.
6. Diseñar e instrumentar propuestas y estrategias que faciliten a la población en general, la comprensión de las características de los servicios y productos financieros que se ofrecen en el mercado.
7. Proponer a las autoridades competentes, programas y contenidos en materia de educación financiera.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	191

8. Elaborar investigaciones, entrevistas, crónicas, reportajes y otros productos periodísticos para la revista "Proteja su Dinero".
9. Coordinar el Consejo Editorial de la Revista "Proteja su Dinero".
10. Desarrollar y, en su caso, coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera y las capacidades financieras de la población.
11. Establecer los mecanismos de colaboración con las Instituciones Financieras para elaborar y difundir los programas y contenidos en materia de educación financiera.
12. Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población.
13. Coordinar la participación de la CONDUSEF en exhibiciones relacionadas con los temas propios de la Dirección General de Educación Financiera.
14. Establecer y mantener vínculos con los distintos medios de comunicación, para promover entrevistas con los servidores públicos de la CONDUSEF, a efecto de difundir los servicios que proporciona y las acciones relevantes de la Comisión Nacional.
15. Implementar y evaluar las campañas informativas de la CONDUSEF.
16. Informar a las Unidades Administrativas del seguimiento efectuado a la información divulgada por los medios de comunicación, acerca de las actividades de la CONDUSEF.
17. Fungir como Secretario Técnico del Comité de Educación Financiera presidido por la SHCP, en representación de la CONDUSEF.
18. Establecer los requisitos y características que deben reunir, para su atención, las consultas contable-financieras formuladas por las áreas de atención a Usuarios, las Entidades con las que la CONDUSEF tenga celebrado el convenio de colaboración y las requeridas por las autoridades competentes.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures and initials]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	192

19. Desarrollar las herramientas técnico financieras que faciliten al público la comprensión de las características y manejo de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.
20. Validar el cálculo de Indicadores que miden la calidad de atención y servicios de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante éstas y la Comisión Nacional, para su difusión en reportes e informes oficiales; así como atender y resolver las consultas que sobre este indicador formulen las propias Instituciones Financieras.
21. Elaborar los análisis e investigaciones del sector financiero, para el desarrollo de las herramientas técnico financieras de los principales productos financieros, que permitan a la Comisión Nacional proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras y, en su caso, informar a las autoridades competentes sobre hechos significativos que afecten la desigualdad entre las partes.
22. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
23. Coordinar y realizar las funciones encomendadas por escrito por el Titular de la Vicepresidencia Técnica.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	193

**3311000 DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS****Objetivo:**

Definir y dirigir estrategias que permitan identificar las necesidades de información financiera de la población, a fin de proporcionarle elementos que le faciliten la selección de servicios y productos que se ajusten a sus necesidades y que le permitan administrar, conservar e incrementar sus recursos económicos, mediante la elaboración de material informativo y estudios sobre servicios y productos financieros, así como del desarrollo de herramientas informáticas.

**Funciones:**

1. Diagnosticar, las necesidades de información financiera de los Usuarios, con la finalidad de diseñar y proponer los canales más adecuados para hacer llegar el material informativo que les facilite la toma de decisiones al momento de elegir un servicio o producto financiero.
2. Coordinar y supervisar la elaboración de estudios financieros y el desarrollo de investigaciones internacionales que apoye en la elaboración de iniciativas de educación financiera.
3. Dirigir la elaboración y actualización de cuadros comparativos de los servicios y productos financieros masivos, que incluyan elementos cualitativos y cuantitativos que faciliten la toma de decisiones de los Usuarios.
4. Difundir, en coordinación con la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras y la Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera, los cuadros comparativos y los resultados de las investigaciones realizadas, a través de los medios que la CONDUSEF tenga a su alcance.
5. Coordinar la actualización de los contenidos relacionados con servicios y productos financieros en la página web de la Comisión, así como de los micrositiros elaborados por la propia Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, que sirvan de medio para que los Usuarios conozcan la oferta financiera nacional y sus características.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	194

6. Definir el desarrollo de herramientas que contribuyan al fomento y difusión de los principales servicios y productos financieros.
7. Elaborar contenidos para la página web de la CONDUSEF, la revista "Proteja su Dinero" y los diversos materiales que se generan en materia de productos y servicios financieros, en coordinación con la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, con la finalidad de contribuir a la difusión de los servicios y productos financieros.
8. Impartir conferencias y pláticas relacionadas con la difusión de temas de educación financiera y el manejo de productos y servicios financieros.
9. Diseñar, planear, organizar e impartir el taller "Formador de Formadores", con el propósito de realizar una sinergia con grupos interesados en replicar los conocimientos adquiridos sobre educación financiera en sus comunidades o grupos a los que pertenezcan.
10. Supervisar mecanismos para concentrar la información sobre el proceso de atención a Usuarios y comportamiento de las Instituciones Financieras.
11. Coordinar la generación y difusión de estadísticas, informes y reportes, de las Acciones de Defensa a Usuarios brindadas por la CONDUSEF y las UNES; así como de los Índices de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) más representativos por Institución Financiera, para apoyar las acciones preventivas de la CONDUSEF.
12. Desarrollar la metodología para elaborar y validar informes, índices, fichas estadísticas de instituciones y demás reportes que deban realizarse para la CONDUSEF, así como coordinar la atención y resolución a las consultas técnicas que soliciten las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, las Instituciones Financieras y autoridades competentes sobre las estadísticas de las Acciones de Defensa a Usuarios y los índices de reclamaciones.
13. Definir los productos, servicios y causas que integran los catálogos de cada sector financiero, utilizados para el registro de las Acciones de Defensa.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones, some with dates like '10/11/21' and '10/11/21' visible.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

195

14. Coordinar la atención y resolución a las consultas técnicas que soliciten las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, las Instituciones Financieras y autoridades competentes sobre las estadísticas de las Acciones de Defensa a Usuarios y los índices de reclamaciones.
15. Coordinar y realizar las funciones encomendadas por escrito por el Titular de la Dirección General de Educación Financiera.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones on the right side.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****196****3311100 SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS COMPARATIVO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS****Objetivo:**

Coordinar la actualización de las herramientas comparativas en la página de internet de la Comisión Nacional, a fin de que la información publicada sea precisa y oportuna, así como coadyuvar en las acciones institucionales de educación financiera, a través de la elaboración de material informativo y contenidos que faciliten a la población la comprensión y el uso efectivo de los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado nacional.

**Funciones:**

1. Coordinar la actualización periódica de la información contenida en el Portal del "Catálogo de Tarjetas de Crédito" a efecto de dar a conocer las principales características de cada una de las tarjetas de crédito que existen en el mercado.
2. Supervisar la implementación de pláticas, conferencias y talleres de educación financiera, con la finalidad de contribuir al desarrollo de las capacidades financieras de la población, así como proponer su contenido para difundir temas de educación financiera a la población, y así contribuir al desarrollo económico de las familias.
3. Coordinar la elaboración de estudios financieros y desarrollo de investigación internacional que apoye en la elaboración de iniciativas de educación financiera, así como verificar la aplicación de encuestas en dichas iniciativas.
4. Diseñar la implementación de una estrategia de educación financiera, a fin de que las Instituciones Financieras sean evaluadas en su desempeño, a través de los indicadores preestablecidos.
5. Recopilar información relativa a productos y servicios financieros, analizar los aspectos técnicos de los materiales elaborados para promover contenidos de educación financiera, con la finalidad de apoyar en las actividades: publicación de boletines y entrevistas; y asegurar la calidad y vigencia de los mismos.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	197

6. Diseñar herramientas informáticas (micrositios) para difundir información sobre productos y servicios financieros o temas afines a las atribuciones conferidas a la Comisión Nacional, con la finalidad de apoyar al Usuario en la toma de decisiones efectivas.
7. Determinar la estrategia para identificar los productos y servicios de mayor demanda entre la población a fin de coordinar la elaboración de los Cuadros Comparativos y así facilitar la toma de decisiones de los Usuarios.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>198</b>

**3311101 DEPARTAMENTO DE COMPILACIÓN Y REGISTRO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y FINANCIERA****Objetivo:**

Supervisar la recopilación de información cualitativa y cuantitativa de los productos y servicios financieros, para la elaboración de cuadros y herramientas comparativas que sirvan de apoyo a los Usuarios de servicios financieros y al público en general en la toma de decisiones al momento de elegir los productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades y fortalezcan su bienestar económico.

**Funciones:**

1. Compilar, administrar y actualizar la información contenida en el Portal del Catálogo de Tarjetas de Crédito, a efecto de dar a conocer las principales características de las tarjetas de crédito que existen en el mercado.
2. Supervisar la elaboración de herramientas informáticas que permitan tener una eficiente y rápida compilación de la información que se vaya generando y que auxilian al Usuario en lo correspondiente a la toma de decisiones.
3. Elaborar y proponer comparativos en cumplimiento a lo establecido en el artículo 11, fracción XXVII, párrafo segundo de la LPDUSF.
4. Coordinar y supervisar la elaboración de material informativo, así como el diseño e implementación de herramientas informáticas referentes a los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado nacional, supervisando su actualización y la incorporación de nuevos productos y servicios financieros.
5. Elaborar estadísticos e informar a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, las inquietudes de los seguidores de las redes sociales de la Comisión Nacional, así como evaluar el impacto y la efectividad de las herramientas creadas e incorporadas por dicha Dirección, a través de la página web de la CONDUSEF.
6. Impartir el taller "Formador de Formadores", cursos, conferencias y pláticas que sean solicitadas a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros para promover y difundir la educación financiera en el territorio nacional y con esto, contribuir al desarrollo de las capacidades financieras de la población.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'R', 'C', 'F', 'H', 'M', 'L', 'P', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z']*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

199

**3311200 SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO ESTADÍSTICO****Objetivo:**

Diseñar, coordinar y supervisar boletines y estudios técnicos en materia financiera, estadística, operativa y de atención a Usuarios, con base en la información estadística sobre el Proceso de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, así como con información estadística y financiera proporcionada por otras dependencias oficiales e instituciones, aplicando tecnologías de variada complejidad y proponiendo soluciones ajustadas a distintos tipos de problemas y situaciones.

**Funciones:**

1. Colaborar con la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros respecto a temas financieros, estadísticos, operativos y proponer recomendaciones, tendientes a resolver las problemáticas detectadas.
2. Proponer, diseñar e implementar proyectos y estudios técnicos, operativos, estadísticos y financieros que permitan mejorar la toma de decisiones en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.
3. Coordinar la integración y actualización de los estudios estadísticos y operativos sobre las acciones de defensa a Usuarios que se realizan de forma periódica con la finalidad de contar con información precisa y certera.
4. Definir metodologías y procedimientos para el análisis y evaluación de las acciones de defensa a Usuarios, a fin de contar con indicadores estadísticos que coadyuven en el proceso de toma de decisiones.
5. Examinar y evaluar las consultas e inquietudes que, sobre los IDATU, formulen las Instituciones Financieras y comisiones supervisoras.
6. Coordinar la integración y actualización de la información de las cifras derivadas de la atención proporcionada por la CONDUSEF y REUNE, para la generación de un banco de datos financieros y estadísticos.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>200</b>

7. Verificar e interpretar la información estadística para facilitar el proceso de toma de decisiones a fin de identificar y proponer las necesidades de diseño y mejoramiento de los sistemas de información que se establezcan.
8. Diseñar el desarrollo de herramientas estadísticas y financieras que faciliten a los Usuarios el entendimiento de los productos y servicios financieros.
9. Coordinar y revisar la implementación de los catálogos de causas, productos y servicios por sector financiero, a fin de que la información del SIO esté en línea con la del Sistema Financiero Mexicano.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

201

**3311201 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS FINANCIERO****Objetivo:**

Elaborar y optimizar la obtención de información estadística sobre las acciones de defensa a Usuarios de productos y servicios financieros, proporcionadas por la CONDUSEF y las UNES de las Instituciones Financieras para determinar niveles de atención.

**Funciones:**

1. Supervisar la integración de la base de datos de las acciones de defensa a Usuarios brindadas por la CONDUSEF y a las UNES de las Instituciones Financieras.
2. Inspeccionar el procesamiento de la información para generar las estadísticas sobre los niveles de atención; así como la elaboración de informes para las autoridades de la CONDUSEF y entidades supervisoras.
3. Coordinar el análisis de las cifras correspondientes a las acciones de defensa presentadas por los Usuarios de productos y servicios financieros, ante la CONDUSEF y las UNES para obtener indicadores de servicio por Institución Financiera.
4. Diseñar y desarrollar anuarios estadísticos y fichas estadísticas de desempeño y productos financieros, así como coordinar la publicación y distribución de los anuarios y fichas estadísticas de instituciones y productos financieros a las áreas sustantivas de la CONDUSEF e Instituciones Financieras.
5. Coordinar y supervisar actualización de los catálogos de causas, productos y servicios por sector financiero y su correcta implementación en el SIO y SIGE.
6. Coordinar y garantizar la correcta actualización de datos estadísticos en el portal de información estadística.
7. Elaborar cifras estadísticas de acuerdo con las necesidades de las áreas de atención de la Comisión Nacional.
8. Coordinar y supervisar los conjuntos de datos para el tema Datos Abiertos.
9. Coordinar y Supervisar el cumplimiento de los temas relacionados a Transparencia Proactiva.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

202

3311202 DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

**Objetivo:**

Elaborar los índices de reclamaciones, con base en los reclamos más frecuentes sobre los productos y servicios financieros, que los Usuarios hayan presentado ante la CONDUSEF y las UNES de las Instituciones Financieras y proponer recomendaciones que coadyuven a reducirlos.

**Funciones:**

1. Supervisar y verificar la actualización de las bases de datos de las acciones de defensa y/o reclamaciones presentadas por Usuarios a la CONDUSEF y a las UNES de las Instituciones Financieras, en los sistemas de bases de datos oficiales.
2. Revisar y validar los IDATUS generados, así como desahogar y resolver las consultas e inquietudes que sobre los IDATUS formulen las Instituciones Financieras.
3. Estudiar y analizar las cifras correspondientes a las reclamaciones presentadas por los Usuarios de productos y servicios financieros, ante la CONDUSEF y las UNES, para obtener indicadores de reclamación por Institución Financiera y elaborar los informes para las autoridades supervisoras y de la CONDUSEF.
4. Recopilar y actualizar información estadística y financiera de las Comisiones supervisoras del Sector Financiero para la conformación de un banco de datos que coadyuve al apoyo para la elaboración de estudios estadísticos, indicadores e índices.
5. Integrar y concentrar la información de las acciones de atención y de las Reclamaciones de CONDUSEF y REUNE, para la generación de layouts de reclamaciones e índices para la actualización trimestral del Buró de Entidades Financieras (BEF).
6. Supervisar, vigilar la operatividad y funcionalidad de las aplicaciones informáticas: Procesador Estadístico y Centro de Información / Pentaho, utilizados para la consulta y emisión de informes estadísticos.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	203

7. Integrar y concentrar la información de las acciones de atención y de las Reclamaciones de CONDUSEF y REUNE, para la generación de fichas estadísticas de desempeño por Institución Financiera.
8. Desarrollar y explotar la base de datos para atender y solventar las solicitudes de información de Transparencia, así como atender las consultas formuladas por Instituciones Financieras, asociaciones y comisiones supervisoras, respecto a las estadísticas de las acciones de defensa a Usuarios de la CONDUSEF.
9. Elaborar reportes estadísticos de acuerdo con las necesidades de los Usuarios, Instituciones Financieras y autoridades.

BP

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	204
10	2021	

3312000 DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

**Objetivo:**

Dirigir las acciones de difusión de los servicios que brinda la Comisión Nacional, de sus logros y sobre temas financieros a efecto de fortalecer la imagen de servicio y prestigio de la institución; así como instrumentar estrategias para promover la educación financiera entre la población.

**Funciones:**

1. Dirigir estrategias que permitan mantener presencia constante en los medios de comunicación para difundir el objetivo de la CONDUSEF.
2. Coordinar la atención a los requerimientos de los medios de comunicación, entrevistas a funcionarios y proporcionar información y orientación dirigida a la población en general a fin que les informe y facilite la toma de decisiones.
3. Organizar campañas de difusión utilizando recursos disponibles y/o tiempos oficiales para difundir el propósito y razón de ser de la Comisión Nacional.
4. Evaluar la información financiera que se difunde en diferentes medios para utilizarla en los materiales que se emitan.
5. Coordinar el diseño e implantación de estrategias de promoción y divulgación de contenidos para la revista "Proteja su dinero" y el Blog (página web).
6. Administrar ante SEGOB y SHCP las autorizaciones para ejercer el presupuesto de comunicación social asignado a la Comisión Nacional.
7. Definir, conjuntamente con las unidades administrativas de la Comisión Nacional, los contenidos, especificaciones, formatos y materiales a utilizar en las acciones de difusión para determinar qué información se publicará a través de los boletines de prensa.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

205

8. Coordinar el diseño de políticas y procedimientos que normen las actividades de información y difusión del Organismo, de conformidad con los criterios que fije el Presidente.
9. Organizar y supervisar conferencias de prensa donde se da a conocer información competente a la CONDUSEF.
10. Supervisar la información divulgada en los medios de comunicación acerca de las actividades de la CONDUSEF, para difundirla entre sus Unidades Administrativas.
11. Administrar las cuentas institucionales de las redes sociales de la Comisión Nacional.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

206

3312100 SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

**Objetivo:**

Colaborar en las acciones de difusión de los logros y servicios que brinda la Comisión Nacional, a través de estrategias que permitan consolidar una imagen positiva y una presencia constante en los medios de comunicación.

**Funciones:**

1. Mantener contacto con los jefes de información, editores y/o columnistas, para la gestión de entrevistas a funcionarios de la Comisión Nacional.
2. Proponer estrategias que permitan posicionar la imagen y servicios que brinda la CONDUSEF, en los diversos medios de comunicación.
3. Colaborar en los contenidos para la revista "Proteja su dinero", que fomenten la promoción de la educación financiera.
4. Supervisar las entrevistas que se generen después de las conferencias de prensa y/o eventos, para los registros estadísticos.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

207

## 3312101 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE MEDIOS DE PROMOCIÓN

**Objetivo:**

Supervisar el diseño y desarrollo de estrategias para informar sobre la gama de servicios que proporciona la CONDUSEF, así como los productos y servicios que se ofertan en el sector financiero, a efecto de coadyuvar al fomento de la educación financiera entre la población.

**Funciones:**

1. Desarrollar estrategias que permitan mantener presencia constante en los medios de comunicación, para consolidar la imagen y posicionamiento de la Comisión Nacional.
2. Diseñar estrategias de medios que permitan la promoción directa en mercados específicos, a través de entrevistas.
3. Preparar boletines de prensa, con información de las Unidades Administrativas, para la difusión de temas competentes a la Comisión Nacional.
4. Convocar y coordinar conferencias de prensa para dar a conocer información de la CONDUSEF a la población.
5. Evaluar la información financiera que se difunde en diferentes medios para utilizarla en los materiales que se editen con el objeto de fomentar la educación financiera.
6. Desarrollar el diseño y esquema de la síntesis informativa y monitoreo, para informar rápida y objetivamente a los funcionarios de la Comisión Nacional.
7. Generar y supervisar contenido para las cuentas institucionales de redes sociales de la Comisión Nacional.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

208

3312102 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DISTRIBUCIÓN

**Objetivo:**

Supervisar la elaboración y ejecución del "Presupuesto Anual de Comunicación Social", así como controlar y gestionar la distribución del material producido por la Comisión Nacional, a efecto de que la CONDUSEF esté en posibilidad de difundir y fomentar la educación financiera entre la población.

**Funciones:**

1. Revisar el Anteproyecto del Presupuesto Anual de Comunicación Social, y dar seguimiento a su ejercicio.
2. Vigilar los trabajos para la elaboración de la Estrategia y Programa Anual de Comunicación Social, de acuerdo al presupuesto autorizado.
3. Verificar que las inserciones, publicaciones, transmisiones y servicios en los medios de comunicación, correspondan a los mensajes y campañas de comunicación social autorizadas.
4. Ejecutar la planeación de los eventos, campañas y/o difusión de mensajes, que permitan la adecuada promoción de la educación financiera, de acuerdo al público objetivo.
5. Asegurar la vigencia de los registros oficiales de los documentos protegidos por las leyes de propiedad intelectual y efectuar las obligaciones de los editores.
6. Controlar las salidas del material impreso y gestionar su respectiva distribución, generando registros estadísticos.
7. Supervisar que los servicios cumplan con las características técnicas y económicas con los que fueron contratados.
8. Gestionar el pago a proveedores e integrar los expedientes correspondientes.

AP  
G

||

||

||

||



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

209

**3313000 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS****Objetivo:**

Definir y dirigir estrategias, contenidos y programas de educación financiera; vigilar y programar los simuladores y calculadoras; analizar y evaluar la información contenida en el Buró de Entidades Financieras que permita conocer las características técnico-financieras de los productos y servicios ofertados en el Sistema Financiero Mexicano, asimismo supervisar las consultas contable-financieras cuyo propósito consista en determinar el alcance de las pretensiones de los Usuarios y, en su caso, llevar a cabo la cuantificación de lo reclamado.

**Funciones:**

1. Proponer estrategias para el desarrollo de acciones institucionales de educación financiera dirigidas a grupos específicos dando prioridad a aquellos con mayor presencia en el mercado, así como autorizar el diseño de material de apoyo, como folletos, trípticos, flyers, guías de estudio y manuales, entre otros.
2. Coordinar la instrumentación de propuestas y estrategias que faciliten a la población en general, la comprensión de las características de los servicios y productos financieros que se ofrecen en el mercado.
3. Coordinar acciones educativas utilizando diversos medios tales como revistas, periódicos, conferencias, a través de acciones presenciales o remotas, entre otros, de acuerdo con las normas y criterios aprobados para este fin, así como promover la celebración de mecanismos de colaboración y alianzas con instituciones educativas que apoyen y refuercen la labor preventiva de la CONDUSEF.
4. Organizar eventos y acciones con los organismos e instituciones públicas y privadas que contribuyan a la promoción y difusión de la educación financiera, así como los servicios que brinda la CONDUSEF entre el público en general.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

210

5. Promover la colaboración con instituciones educativas y financieras de los sectores público, privado y social para lograr sinergia en el diseño, desarrollo de contenidos y divulgación de la educación financiera.
6. Administrar la formalización de Convenios de Colaboración.
7. Administrar la actualización de las herramientas de productos financieros.
8. Administrar la actualización del Portal de Fraudes Financieros, Micrositio de Comercio Electrónico, sitio Educa tu Cartera y otros sitios de promoción y divulgación de la educación financiera.
9. Analizar y autorizar las investigaciones, entrevistas, crónicas, reportajes y otros productos periodísticos para la revista "Proteja su Dinero".
10. Convocar y organizar las sesiones del Consejo Editorial para determinar y aprobar los contenidos de la revista "Proteja su Dinero".
11. Emitir trimestralmente el reporte de incumplimiento a través del Buró de Entidades Financieras, para determinar las instituciones que serán sujetas de sanción, en cuyos casos, se deberá turnar a la Dirección General de Verificación y Sanciones los expedientes de las mismas que han incumplido.
12. Recibir, por conducto de la Dirección General de Educación Financiera, las solicitudes de aclaración y/o corrección respecto del Buró de Entidades Financieras que presenten las Entidades Financieras.
13. Coordinar el desarrollo de herramientas financieras que faciliten a los Usuarios el entendimiento de los productos y servicios financieros.
14. Definir los productos y servicios a incluir en las herramientas técnico-financieras de consulta asignadas por la Dirección General de Educación Financiera y que la CONDUSEF pone a disposición del público.
15. Proponer y coordinar la identificación de características y condiciones técnico-financieras que apoyen la explicación de los productos y servicios financieros.
16. Analizar el comportamiento de los productos y servicios financieros para detectar situaciones que afecten el desempeño del sector y emitir recomendaciones de solución.

R

C



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>211</b>

17. Coordinar la emisión de opiniones en materia contable-financiera a las consultas formuladas por las áreas de atención a Usuarios de la CONDUSEF, así como las requeridas por autoridades y entidades con las que se tenga celebrado convenio de colaboración, a efecto de ofrecer una solución a las inquietudes de los Usuarios.
18. Dirigir el análisis de las consultas contable-financieras para que la respuesta o resolución describa de manera clara y precisa el alcance de las pretensiones de los Usuarios y, en su caso, la cuantificación de lo reclamado.
19. Coordinar la atención a consultas en materia contable-financiera, tendientes a orientar a los Usuarios sobre las características técnicas que diferencia productos o servicios similares.
20. Supervisar a las Instituciones Financieras en el ámbito de su competencia.
21. Analizar, evaluar y difundir la información del Buró de Entidades Financieras y el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros para darla a conocer a los Usuarios de los servicios financieros.
22. Requerir a las Instituciones Financieras, autoridades correspondientes y a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la información que conforma el Buró de Entidades Financieras.
23. Plantear con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como con las autoridades correspondientes, en la definición de los contenidos que serán difundidos en el Buró de Entidades Financieras.
24. Establecer la metodología de análisis e investigación de la información proporcionada por las Unidades Administrativas correspondientes, para ser difundida al público en general a través del Buró de Entidades Financieras.
25. Notificar a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente.

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	212

26. Evaluar el impacto del Buró de Entidades Financieras, la difusión de sus contenidos y la recepción de éstos en el público en general.
27. Administrar la plataforma de Ingreso de Fichas Técnicas, con el objeto de que las Entidades Financieras reporten la oferta de productos y servicios financieros que ofrecen al público en general.
28. Ordenar los Programas de Cumplimiento Forzoso que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia y notificar al Comité de Supervisión.
29. Dirigir la atención y resolución a las consultas que conlleven una asesoría especializada respecto de los productos o servicios financieros.
30. Analizar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los Programas de Autocorrección de las Instituciones Financieras.
31. Coordinar y realizar las funciones encomendadas por escrito por el Titular de la Dirección General de Educación Financiera.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

213

3313100 SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN EDUCATIVA

Objetivo:

Proponer, coordinar y supervisar la implementación de diversas herramientas y contenidos para el desarrollo de materiales y publicaciones de la Comisión Nacional, a fin de lograr una presencia nacional en la promoción de la educación financiera entre la población; así como establecer la forma óptima de difundir una adecuada educación financiera entre la mayor cantidad posible de personas, contribuyendo al bienestar de la población a partir de nuevos conocimientos para el manejo de sus finanzas personales y las habilidades sobre el uso de productos y servicios financieros, lo anterior aprovechando la sinergia y la colaboración con instituciones privadas, públicas y del sector social.

Funciones:

1. Promover y establecer el acercamiento a través de sinergias con empresas e instituciones educativas para continuar y ampliar estrategias de fomento y divulgación de la educación financiera.
2. Atender los acuerdos de colaboración con instituciones públicas y privadas.
3. Evaluar la pertinencia de la participación institucional en ferias y cualquier otro evento que acerque la información a la mayor parte de la población, optimizando el uso de los recursos financieros y humanos, así como supervisar su ejecución.
4. Administrar el material impreso y promocional educativo, en las diferentes iniciativas de difusión y divulgación de educación financiera que atiende y promueve la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras.
5. Coordinar las acciones necesarias con instituciones públicas y privadas para llevar a cabo la SNEF y prolongar la colaboración de las instituciones en iniciativas de educación financiera.
6. Supervisar e impulsar el desarrollo de iniciativas como: educación financiera en tu Institución, educación financiera en Sinergia con Instituciones y Consejos para tu Bolsillo.

Handwritten initials in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Vertical column of handwritten signatures and initials in blue ink.

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>214</b>

7. Colaborar en la coordinación de temas y archivos para el cumplimiento de los parámetros establecidos.
8. Colaborar en la realización de eventos como pláticas, conferencias, entrevistas, etc., que tengan como objetivo la promoción y difusión de la Educación Financiera.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

215

## 3313101 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

**Objetivo:**

Ejecutar y coadyuvar en los trabajos de integración, validación, actualización y evaluación de la información contenida en el Buró de Entidades Financieras, así como vigilar el debido cumplimiento de las actividades para la organización y funcionamiento del Buró, a fin promover un equilibrio entre las Instituciones Financieras.

**Funciones:**

1. Integrar, actualizar y difundir la información del Buró de Entidades Financieras y el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros para darla a conocer a los Usuarios de servicios financieros.
2. Validar la información proporcionada por las diferentes Unidades Administrativas y supervisar la correcta integración de los datos contenidos en el Buró de Entidades Financieras.
3. Vigilar la operatividad y funcionalidad del Portal del Buró de Entidades Financieras y del Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros para su adecuado funcionamiento.
4. Entablar con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como con las autoridades correspondientes, en la definición de los contenidos que serán difundidos en el Buró de Entidades Financieras.
5. Establecer la metodología de análisis e investigación de la información proporcionada por las Unidades Administrativas correspondientes, para ser difundida al público en general a través del Buró de Entidades Financieras.
6. Proponer el envío a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	216

7. Estudiar el impacto del Buró de Entidades Financieras, la difusión de sus contenidos y la recepción de éstos en el público en general.
8. Suministrar la plataforma de Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT), con el objeto de que las Instituciones Financieras reporten la oferta de productos y servicios financieros que ofrecen al público en general.
9. Supervisar que las Instituciones Financieras cumplan con las Disposiciones de Carácter General para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.
10. Proponer los Programas de Cumplimiento Forzoso que deberán llevar a cabo las Instituciones Financieras con motivo de observaciones o irregularidades detectadas, referentes a la SÉPTIMA Y OCTAVA de las Disposiciones de Carácter General para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.
11. Revisar y proponer modificaciones a los Programas de Autocorrección de las Instituciones Financieras.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials on the right side of the page.]*



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

217

## 3313102 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SIMULADORES DE PRODUCTOS FINANCIEROS

**Objetivo:**

Desarrollar y actualizar los simuladores y calculadoras que permitan conocer las características técnico-financieras de los principales productos y servicios financieros que oferta el Sistema Financiero Mexicano a los Usuarios de servicios financieros, así como administrar el Portal de Fraudes Financieros.

**Funciones:**

1. Elaborar estudios sobre la tendencia registrada por los productos y servicios financieros para seleccionar las herramientas técnico-financieras a realizar.
2. Desarrollar las herramientas dinámicas y funcionales que permitan a los Usuarios conocer las características técnico-financieras de los productos y servicios financieros, a través del diseño de algoritmos que emulen el funcionamiento.
3. Revisar nuevos productos emitidos, homologarlos con otros de características similares y evaluar si son adicionados a la herramienta.
4. Obtener y emular ejemplos de las tablas de amortización de los propios simuladores de cada institución.
5. Renovar los algoritmos de cálculo que sean necesarios al emular un nuevo producto o actualizar los ya existentes.
6. Revisar los portales de Internet de las Instituciones Financieras que otorgan los productos para obtener las características, tanto en el aspecto cualitativo, como en el cuantitativo.
7. Ejecutar revisiones periódicas para identificar los cambios en las metodologías de amortización e incluir las nuevas ofertas presentadas por las Instituciones Financieras.
8. Revisar los contratos de adhesión para conocer las características del producto.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	218

9. Generar una base de datos con la matriz de las principales variables utilizadas por cada Institución Financiera, a fin de contar con información histórica de los productos.
10. Supervisar y actualizar la información contenida en los simuladores y calculadoras, para asegurar que muestren información veraz sobre los productos y servicios financieros, así como comprobar selectivamente que sea coincidente con la presentada por las instituciones ofertantes.
11. Aplicar los cambios a través del administrador desarrollado para dicho fin. En el caso de nuevos esquemas de amortización, remitirlos a la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo para su compilación, programación e inclusión en la página de CONDUSEF.
12. Analizar la información sobre las visitas y ejercicios realizados en las herramientas técnico-financieras para detectar áreas de mejora y/o conocer las necesidades de los Usuarios.
13. Revisar y clasificar por tipo de fraude financiero la información capturada por los Usuarios en el Portal de Fraudes Financieros.
14. Remitir la información ya clasificada como un fraude financiero a la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, para su publicación en el Portal.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	219

3313103 DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SECTOR AHORRO Y PRÉSTAMO NO BANCARIO

**Objetivo:**

Supervisar la aplicación de estrategias que permitan identificar las necesidades de información de la población, sobre servicios y productos financieros ofertados por el sector de ahorro y crédito no bancario, a fin de contribuir al fortalecimiento de la relación Usuario-Institución Financiera; así como, supervisar la elaboración del material informativo, los estudios sobre servicios y productos financieros y el desarrollo de herramientas informáticas.

**Funciones:**

1. Coordinar la aplicación de encuestas sobre los productos y servicios financieros del Sector de Ahorro y Préstamo no Bancario, con la finalidad de conocer la percepción de los Usuarios sobre el sector e implementar soluciones.
2. Preparar material informativo sobre los productos y servicios financieros del Sector de Ahorro y Préstamo no Bancario, a fin de conocer los más representativos y los que registran una problemática recurrente.
3. Supervisar y revisar la calidad de la información de los contenidos sobre los productos y servicios financieros del Sector de Ahorro y Préstamo no Bancario, publicada en la página web institucional y en la revista de la Comisión Nacional, para que los Usuarios tengan información útil y fidedigna.
4. Impartir las pláticas y conferencias que ofrece la Dirección General de Educación Financiera en la materia, así como proponer el diseño y contenido de talleres que ofrece la Comisión Nacional para difundir los temas de educación financiera a la población y contribuir a su desarrollo personal y familiar.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

220

3313104 DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES

**Objetivo:**

Supervisar que la integración y organización de contenidos para los materiales y publicaciones de la CONDUSEF cumplan con los criterios de calidad establecidos y de esta manera contribuir al fomento y divulgación de la educación financiera entre la población.

**Funciones:**

1. Supervisar la recopilación y organización de información financiera, así como su redacción, edición y diseño para exponerla de forma clara, atractiva y sistemática al público en general.
2. Evaluar la información sobre productos y servicios financieros que se difunde en diferentes medios de comunicación para utilizarla en los materiales a publicar por esta Comisión Nacional.
3. Verificar que el contenido de los artículos, notas, entrevistas, reportajes y otros textos, mantenga los criterios de calidad establecidos por la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras.
4. Proponer temas para su publicación en la revista mensual "Proteja su Dinero" y coordinar el desarrollo de los artículos, así como supervisar la correcta redacción de los mismos.
5. Seleccionar contenidos para los boletines electrónicos semanales emitidos por la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras.
6. Supervisar la elaboración de propuestas de contenidos para la revista "Proteja su Dinero", bajo los criterios de utilidad y beneficio a los Usuarios.
7. Establecer los aspectos a desarrollar, el enfoque y extensión de los artículos sugeridos para ser publicados en la revista.
8. Solicitar a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, la elaboración de contenidos y validarlos para su inclusión en las publicaciones.

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large 'X' and several illegible signatures.





## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	221

9. Turnar al Titular de la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras los temas propuestos para obtener su aprobación.
10. Mantener contacto con los especialistas de las áreas Técnica, Jurídica y de Unidades de Atención a Usuarios, para solicitar información, aclarar dudas y definir temas para su publicación en la revista mensual.
11. Proponer criterios para la clasificación y organización de los temas de interés que se pueden publicar, asegurando que sean de actualidad y utilidad para los Usuarios de servicios financieros.
12. Asignar los temas para los artículos de la revista Proteja su dinero y de otras publicaciones a desarrollar, a cada uno de los colaboradores de acuerdo con su perfil; así como supervisar la investigación de temas y verificar que los contenidos cumplan con los criterios editoriales establecidos.
13. Recibir y revisar cada una de las versiones y adecuaciones de los artículos; así como, la corrección de estilo, en su caso.
14. Proporcionar las publicaciones y materiales al Titular de la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras para su visto bueno y autorización para publicarlos.
15. Supervisar el envío de los trabajos al Consejo Editorial para su revisión, aplicar correcciones finales con base en los ajustes de los especialistas y criterios del Titular de la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras y enviar los archivos digitales para su impresión final a los Talleres de Impresión de Estampillas y Valores (TIEV).
16. Diseñar y/o elaborar los materiales impresos, electrónicos o de video, que le sean requeridos por las diferentes áreas de la CONDUSEF.
17. Brindar apoyo en la cobertura de conferencias de prensa y eventos que, a criterio de las direcciones del área, sean necesarias grabar en video y por medio fotográfico.

B  
f

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	222

3313105 DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

**Objetivo:**

Supervisar el alcance de las pretensiones de los Usuarios y, en su caso, la cuantificación de lo reclamado, a efecto de coadyuvar con las áreas de atención a Usuarios de la CONDUSEF y con las autoridades y entidades con las que se haya celebrado convenio de colaboración; así como administrar el Micrositio de Comercio Electrónico.

**Funciones:**

1. Supervisar la atención y resolución a las consultas e incidentes de liquidación en materia contable y financiera, relativas a los siguientes productos:
  - De crédito, emitidos por Entidades Financieras,
  - Depósito e inversiones,
  - De seguros y fianzas,
  - De sistemas de cuenta individual,
  - De arrendamientos puros,
  - De fideicomisos.
2. Cuantificar el monto de lo reclamado de las consultas e incidentes de liquidación en materia contable y financiera, relativas a los siguientes productos:
  - De crédito, emitidos por Entidades Financieras,
  - Depósito e inversiones,
  - De seguros y fianzas,
  - De sistemas de cuenta individual,
  - De arrendamientos puros,
  - De fideicomisos.
3. Coordinar que se recabe la información necesaria, dependiendo del producto financiero a analizar y cuantificar.
4. Revisar el análisis contable de los estados de cuenta de los productos financieros.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	223

5. Verificar que los algoritmos y metodologías empleadas para determinar las variables y forma de aplicación utilizada por las Instituciones Financieras, correspondan a las condiciones que rigen al producto.
6. Verificar que el saldo resultante corresponda a la emulación en el comportamiento del producto o servicio financiero del que se trate y la reclasificación de las partidas.
7. Supervisar la atención y resolución a las consultas que conlleven una asesoría especializada, respecto de los productos de ahorro, crédito, seguros, afores y bursátil.
8. Analizar la solicitud de asesoría especializada dependiendo del sector (ahorro, crédito, seguros, afores y bursátil).
9. Vigilar que se emita con calidad y en apego a los lineamientos institucionales la resolución a la asesoría.
10. Solicitar a las Unidades Administrativas correspondientes, se evalúe si existe un incumplimiento en el contrato de adhesión, en aquellos casos en los que se detecte en las consultas contables financieras, una problemática que se considere contraviene a lo establecido contractualmente.
11. Analizar la información remitida por BANXICO sobre las solicitudes de compra, compras autorizadas y contra cargos con tarjetas de crédito y débito emitidas por las Instituciones Financieras.
12. Actualizar el Micrositio de Comercio Electrónico respecto a la información sobre tarjetas de crédito y débito.
13. Remitir la información de Comercio Electrónico actualizada a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para su publicación en el Micrositio.

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****224****3320000 DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROTECCIÓN FINANCIERA****Objetivo:**

Coordinar y dirigir las funciones de supervisión a través de actividades de evaluación, vigilancia e inspección establecidas en las disposiciones generales aplicables a las Instituciones Financieras en materia de transparencia, así como dirigir el diseño, desarrollo, administración y actualización del Proceso de Atención a Usuarios, utilizando para estos fines las tecnologías de información y comunicación, con el propósito de acercar los servicios de la CONDUSEF al público en general y en este mismo sentido conducir al desarrollo de las áreas sustantivas que así lo requieran, implementando y coadyuvando con el diseño, actualización y mejora de los principales procedimientos de la Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras en el ámbito de su competencia, estableciendo y ejecutando los programas de transparencia financiera y calidad de la información respecto al análisis y evaluación de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación de las Instituciones Financieras.
2. Integrar en coordinación con las Direcciones Generales de Verificación y Sanciones y la Dirección General de Educación Financiera, el Programa Anual de Supervisión con base en los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional.
3. Emitir los oficios que contengan los Programas de Cumplimiento Forzoso a las Instituciones Financieras, que comprendan las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan.
4. Dar a conocer a la COFECE, cuando en el ejercicio de sus facultades de vigilancia, supervisión, inspección y verificación detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la LIC y 4 de la LTOSF.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	225

5. Colaborar y establecer contacto con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, a fin de lograr relaciones equitativas entre estas últimas y los Usuarios.
6. Gestionar ante las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal los asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.
7. Requerir a las Instituciones Financieras, así como solicitar a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de vigilancia y supervisión.
8. Remitir el expediente correspondiente a la Dirección General de Verificación y Sanciones, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
9. Determinar y someter a consideración del Vicepresidente Técnico, la emisión de recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras. Para tal efecto deberá solicitar opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general.
10. Emitir oficio y remitir el expediente correspondiente a la autoridad competente en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, o bien, a partir del siguiente a aquel en que se concluya el procedimiento de supervisión o evaluación respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento no corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
11. Emitir los oficios de respuesta a las consultas realizadas en materia de productos y servicios financieros y colaborar con el Consejo Nacional de Inclusión Financiera en materia de productos y servicios financieros, así como emitir los oficios de opiniones técnicas financieras a las consultas realizadas por los Usuarios.
12. Autorizar las respuestas a las consultas sobre transparencia financiera y calidad de la información de las Instituciones Financieras.

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signatures and marks]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	226

13. Establecer los mecanismos para la revisión, el análisis y en su caso, ordenar las modificaciones a los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integral del producto financiero de las de las Instituciones Financieras.
14. Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integrante del mismo, hasta en tanto las Instituciones respectivas los modifiquen, inscriban o actualicen en el RECA.
15. Autorizar los contratos de adhesión que así lo requieran, previo a su operación e inscripción en el RECA.
16. Determinar la integración y actualización, en términos de ley, del RECA.
17. Determinar la integración y actualización, en términos de ley, del RECAS.
18. Determinar la integración y actualización, en términos de ley, del RESBA.
19. Ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de cláusulas abusivas que afecten el interés del público en general, que sean detectadas en los contratos de adhesión que las Instituciones Financieras registren tanto en el RECA como en el RECAS.
20. Ordenar modificaciones a los contratos de adhesión, estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que no se apeguen a la normativa aplicable, mismos que utilizan las Instituciones Financieras con relación a los productos y servicios que éstas ofrecen.
21. Dirigir la revisión, el análisis y ordenar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones Financieras dirigida a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios de las Instituciones Financieras.
22. Emitir el oficio para ordenar la suspensión de la publicidad y de la información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, así como aquella publicidad e información que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto.

R  
C



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

227

23. Someter a consideración de la Dirección General de Servicios Legales los proyectos y actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.
24. Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, de acuerdo a su competencia, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
25. Establecer el mecanismo para verificar que las SOFOM E.N.R, exhiban las autorizaciones de las personas respecto de las cuales hayan solicitado información a las sociedades de información crediticia.
26. Emitir oficio para solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, la suspensión de la difusión de publicidad de conformidad con la LTOSF.
27. Establecer el mecanismo para verificar que las instituciones de crédito den por terminadas las operaciones de los Usuarios que lo soliciten de conformidad con la LIC.
28. Supervisar los criterios y procesos para llevar a cabo las actividades tendientes a vigilar que las Entidades Financieras den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la LTOSF.
29. Verificar que los bancos den cumplimiento con la transparencia y la rendición de aquellas cuentas que hayan abierto con destino de catástrofes naturales.
30. Acordar la integración del Programa Anual de Supervisión con la Dirección General de Verificación y Sanciones y la Dirección General de Educación Financiera, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional.
31. Acordar con la Dirección General de Verificación y Sanciones y la Dirección General de Educación Financiera, la realización de visitas de inspección y verificación especiales.

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	228
10	2021	

32. Emitir oficio para solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Bancarias, SOFOM E.R., Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, así como informar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, y llevar a cabo dicha solicitud, en coordinación con la Dirección General de Verificación y Sanciones y la Dirección General de Educación Financiera.
33. Plantear a la Dirección General de Educación Financiera los temas sobre protección y transparencia financiera derivados de los procesos de evaluación, supervisión e inspección de las Entidades Financieras.
34. Analizar y emitir la orden de modificación, en su caso, y autorizar el oficio de autorización para los Programas de Autocorrección de las Entidades Financieras.
35. Coordinar y emitir oficios a las Entidades Financieras cuando exista constancia de que realizaron actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas.
36. Emitir los Programas de Cumplimiento Forzoso que deberán llevar a cabo Entidades Financieras, con motivo de las observaciones e irregularidades derivadas de las actividades de supervisión. Así como informar al Comité de Supervisión los resultados.
37. Solicitar a la Dirección General de Educación Financiera la publicación de los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Entidades Financieras.
38. Solicitar a la Dirección General de Verificación y Sanciones la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las Entidades Financieras, en los casos previstos en el artículo 13 Bis de la LTOSF.
39. Formular, desarrollar, implementar y actualizar los Procesos de Atención a Usuarios y manuales de procedimientos inherentes, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes de la Comisión Nacional para su registro y difusión.

Handwritten signatures and initials in blue ink are present on the right side of the page, including a large signature at the top right and several smaller initials and signatures below it.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>229</b>

40. Administrar el RECO, respecto de las comisiones que cobren las SOFOM E.N.R., Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Sociedades Financieras Populares, por las operaciones y servicios que presten, para darlos a conocer al público en general, así como realizar las respectivas observaciones a las comisiones registradas.
41. Emitir observaciones a la aplicación de las comisiones que cobren las Instituciones Financieras.
42. Establecer en coordinación con las áreas de atención a Usuarios, el diseño, desarrollo e implementación del Proceso de Atención a Usuarios, dictando las políticas, procedimientos y reglas de operación que se deberán seguir con el objeto de brindar un mejor servicio que ayude al público en general, a un desahogo de sus problemáticas y así detectar áreas de mejora en dicho procedimiento.
43. Ordenar la elaboración y actualización de los manuales de usuario de los sistemas y herramientas automatizados.
44. Definir parámetros y estándares, así como establecer mecanismos para evaluar los Procesos de Atención a Usuarios.
45. Desarrollar e implementar los sistemas de soporte a los procesos estadísticos y de evaluación de información.
46. Diseñar e instrumentar la metodología que permita a las Unidades Administrativas supervisar, en forma efectiva, el cumplimiento de la normativa aplicable a los Procesos de Atención a Usuarios.
47. Recibir el aviso de constitución de las Instituciones Financieras, con el objeto de establecer y mantener actualizado el SIPRES, así como desarrollar, administrar y actualizar las herramientas informáticas elaboradas para tal efecto. Así como integrar y mantener actualizado el registro de la SOFOM.
48. Establecer y actualizar el Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, así como emitir las reglas de operación.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	230

49. Determinar los lineamientos, políticas, reglas de operación y procedimientos para el diseño, integración y actualización del RECO, RESBA, SIPRES y REUS, para que el público en general y las Instituciones Financieras dispongan de información veraz y oportuna para su consulta, así como dictar las medidas necesarias para que las Instituciones Financieras cumplan con sus obligaciones frente a dichos portales.
50. Llevar a cabo el procedimiento de cancelación de registro a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, en términos de las Disposiciones Legales aplicables.
51. Notificar la opinión que la Dirección General de Servicios Legales dé a los proyectos de estatutos presentados por aquellos interesados en constituirse como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple.
52. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones materia de su competencia a usuarios, autoridades y particulares.
53. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
54. Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

231

**3321000 DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO****Objetivo:**

Coordinar el diseño, desarrollo y evaluación de los elementos que integran el Proceso de Atención a Usuarios para implementar, mantener y mejorar dicho proceso, así como sus elementos relacionados, en beneficio de los Usuarios de productos y servicios financieros que atiende la CONDUSEF en todas y cada una de sus oficinas a nivel nacional.

**Funciones:**

1. Coordinar el diseño, desarrollo, actualización y optimización del Proceso de Atención a Usuarios, así como de sus herramientas relacionadas, a fin de coadyuvar con las áreas de atención a Usuarios para que brinden servicios de calidad al público en general.
2. Realizar informes periódicos sobre el comportamiento de las áreas de atención a Usuarios, así como de las Instituciones Financieras, para detectar las áreas de mejora y diseñar estrategias para la implementación de soluciones.
3. Coordinar la administración del SIPRES para que el público disponga de información corporativa y general de las Instituciones Financieras y le permita tomar decisiones adecuadas.
4. Autorizar la solicitud de información (remisión de notificaciones) a las Instituciones Financieras para mantener actualizadas las bases de datos del SIPRES, así como remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones los asuntos de las Instituciones Financieras que no hayan proporcionado la información solicitada.
5. Supervisar la capacitación de los funcionarios involucrados en el Proceso de Atención a Usuarios para elevar sus potencialidades de desarrollo en beneficio de los Usuarios, así como dirigir las acciones de auxilio y soporte en lo referente a los procesos y sistemas informáticos de su competencia.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	232

6. Coordinar el diseño e implementación de mejoras a los sistemas y herramientas que soportan la operación de las áreas de atención a Usuarios, así mismo vigilar el correcto análisis y estudios de viabilidad para proponer estrategias para la adquisición, renovación, soporte, mantenimiento y actualización de paquetes, servicios y metodologías en materia informática, que soporten el Proceso de Atención a Usuarios.
7. Proponer metodologías para el análisis y evaluación del proceso operativo que llevan a cabo tanto las áreas de atención a Usuarios de la CONDUSEF, como las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para verificar que cumpla con los estándares de calidad establecidos.
8. Coordinar la administración del REUS para que las Instituciones Financieras dispongan de un padrón de Usuarios de servicios financieros que no desean recibir información publicitaria.
9. Supervisar el proceso de cancelación del Registro de las SOFOM, de acuerdo con lo estipulado en las Disposiciones de Carácter General para el SIPRES.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	233

3321100 SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y PROCESOS

**Objetivo:**

Coordinar y supervisar la construcción de todos los sistemas, registros, simuladores, calculadoras, micrositos y herramientas dirigidas a la ciudadanía, Entidades Financieras, organismos y autoridades, con el objeto de proveer los elementos primordiales y tecnológicos en materia de los Procesos de Atención a Usuarios, cumplimiento de las de las obligaciones conferidas en la Ley a las Instituciones Financieras y, proporcionar lo relativo a contribuir a la educación e inclusión financiera de la ciudadanía, en coordinación con todas las unidades que conforman esta Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Supervisar y dirigir proyectos informáticos innovadores para acercar al público en general a los servicios que ofrece la CONDUSEF, con el apoyo de las unidades que conforman la Comisión Nacional.
2. Vigilar el cumplimiento de los planes de trabajo anuales sobre los proyectos de desarrollo de sistemas y herramientas automatizadas para la atención de Usuarios de servicios financieros y de los sistemas de registro de cumplimiento de las Instituciones Financieras.
3. Evaluar y determinar la viabilidad de las propuestas de mejora que formulen las Unidades Administrativas de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras a los sistemas desarrollados por los departamentos que conforman esta Subdirección.
4. Vigilar el óptimo funcionamiento de los sistemas internos y externos desarrollados por los departamentos que conforman esta subdirección.
5. Coordinar y supervisar a los departamentos que conforman esta subdirección el debido cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual de Organización General.

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	234

6. Coordinar y dirigir los mecanismos y procesos de extracción, transformación e integración de la información obtenida a través de los diversos sistemas de atención a Usuarios y sistemas de registro de información de las Instituciones Financieras, en una base de datos de conocimiento, con la finalidad de contar con los elementos necesarios para el análisis de la información y la creación de las bases de datos estadísticas que apoyen al entendimiento y comportamiento del Sistema Financiero Mexicano.
7. Colaborar con las áreas de atención a Usuarios en la revisión de los Procesos de Atención a Usuarios para el mejoramiento de los sistemas soportados para esta finalidad.





## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	235

## 3321101 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE HERRAMIENTAS

**Objetivo:**

Diseñar, desarrollar, implementar y administrar los sistemas y herramientas dirigidas a las Instituciones Financieras para el cumplimiento de sus obligaciones ordenadas por la Ley, así como para organismos y autoridades financieras, en coordinación con todas las unidades que conforman esta Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Desarrollar, implementar y dar soporte técnico al SIPRES, RECA, y RECAS, que permita a las Instituciones Financieras dar cumplimiento de sus obligaciones ordenadas en la Ley de esta Comisión Nacional, sujetándose a las reglas de operación que para esta finalidad se establezcan en el ámbito de su competencia de cada área, optimizando los recursos técnicos y administrativos que conllevan estos procedimientos.
2. Desarrollar e Implementar y dar soporte técnico a los sistemas que se establezcan con las Instituciones Financieras en materia de gestión y notificaciones electrónicas, que permitan la reducción de tiempos de atención y costos de ejecución, en coordinación con todas las unidades involucradas de esta Comisión Nacional.
3. Evaluar y determinar la viabilidad de las propuestas de mejora que formulen las Instituciones Financieras y unidades que administran y supervisan la información del SIPRES y del RECAS, con el objeto de optimizar los procesos.
4. Desarrollar, Implementar y dar soporte técnico a los sistemas que se establezcan con las diferentes organizaciones, agrupaciones o gremios con el fin de ampliar la presencia de la CONDUSEF a través de módulos de atención que permitan llevar los servicios a mayor cantidad de Usuarios de servicios financieros.

PD

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

236

3321102 DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN OPERATIVA

**Objetivo:**

Diseñar, desarrollar, implementar y administrar los sistemas y herramientas de los procesos que intervienen para sancionar a las Instituciones Financieras por el incumplimiento de algún ordenamiento legal; así como elaborar, explotar y optimizar las bases de datos para la obtención de información estadística sobre las acciones de atención a Usuarios de productos y servicios financieros, proporcionadas por la CONDUSEF y las UNES de las Instituciones Financieras para determinar niveles de atención, en coordinación con todas las unidades que conforman esta Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Desarrollar, Implementar, administrar y dar soporte técnico a los sistemas que intervienen en los procesos de sanción a las Institución Financiera por el incumplimiento de algún ordenamiento de ley, con base en los procedimientos establecidos por las unidades facultadas para ejercer esta actividad.
2. Supervisar la integración de la base de datos de las acciones de defensa brindadas por la CONDUSEF y a las UNES de las Instituciones Financieras.
3. Analizar, diseñar y desarrollar la emisión de informes estadísticos procesados en la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, tomando en cuenta los recursos de la CONDUSEF (servidores, base de datos, herramientas de explotación, etc.)
4. Analizar, diseñar y desarrollar la implementación de nuevas estadísticas y/o informes requeridos en el área, considerando tanto los recursos disponibles como la ejecución en tiempo y forma esperada.
5. Inspeccionar el procesamiento de la información para generar las estadísticas sobre los niveles de atención; así como la elaboración de informes en coordinación con la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	237

6. Coordinar el análisis de las cifras correspondientes a las acciones de defensa presentadas por los Usuarios de productos y servicios financieros, ante la CONDUSEF y las UNES.
7. Supervisar y monitorear el comportamiento de la operación de los procesos automatizados de atención a Usuarios para la obtención de informes ejecutivos.
8. Supervisar la operación de los procesos optimizados y automatizados en la obtención de informes y que ésta sea consistente.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****238****3321103 DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SUSTANTIVOS****Objetivo:**

Implementar en las Unidades Administrativas de Atención a Usuarios las herramientas necesarias para acercar a los Usuarios los servicios que ofrece la CONDUSEF, a través de la normativa y estándares de calidad que enmarca el Proceso de Atención a Usuarios, además del diseño y desarrollo de herramientas automatizadas que permitan asegurar un proceso que cumpla con las expectativas de los Usuarios.

**Funciones:**

1. Supervisar la aplicación de metodologías de rediseño de procesos que permitan identificar áreas de oportunidad.
2. Diseñar y desarrollar proyectos de innovación que permitan acercar al público en general a los trámites y servicios que ofrece la CONDUSEF.
3. Desarrollar metodologías de evaluación del proceso integral de atención a Usuarios, herramientas informáticas desarrolladas para el público en general y las Instituciones Financieras.
4. Coordinar el diseño y desarrollo de metodologías enfocadas a la calidad en el servicio, así como de los programas institucionales y de la Administración Pública Federal.
5. Diseñar y proponer los ajustes a las aplicaciones de atención a Usuarios y participar en las pruebas piloto e informar los cambios a las áreas de atención a Usuarios.
6. Impulsar el diseño y desarrollo de herramientas automatizadas que soporten el Proceso de Atención a Usuarios, asegurando que cumplan con los criterios de calidad y aprovechamiento de recursos.
7. Capacitar al personal de atención a Usuarios sobre las mejoras implementadas y herramientas automatizadas que lo soportan, así como reforzar el Proceso de Atención a Usuarios en las oficinas de atención.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	239

8. Evaluar y generar indicadores de calidad que permitan elaborar un plan de mejora anual.
9. Brindar soporte operativo y técnico a las áreas de atención a Usuarios, con respecto de las nuevas herramientas automatizadas para apoyar el servicio proporcionado a los Usuarios.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

240

3321104 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

**Objetivo:**

Diseñar, desarrollar, implementar y administrar los sistemas y herramientas dirigidas a los Procesos de atención a Usuarios, en coordinación con todas las unidades que conforman esta Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Desarrollar, Implementar y dar soporte técnico al sistema de información operativa del Proceso de Atención a Usuarios, que permita apoyar a los asesores de la CONDUSEF en la atención a la ciudadanía, respecto las consultas y reclamaciones presentadas ante este organismo, derivado de algún producto o servicio financiero.
2. Desarrollar, implementar y dar soporte técnico al sistema que soporta la atención de Usuarios.
3. Desarrollar la herramienta informática y mantener la información contenida en el "Registro Público de Usuarios" que no deseen recibir información publicitaria de productos y servicios financieros, conforme a las reglas de operación emitidas para este fin.
4. Administrar y promocionar la venta de la base de datos del Registro Público de Usuario que no deseen recibir información publicitaria de productos y servicios financieros, ante las Instituciones Financieras que realizan procesos de mercadotecnia, sujetándose a las disposiciones emitidas para este fin.
5. Evaluar y determinar la viabilidad de las propuestas de mejora que formulen las áreas de atención a Usuarios, con el objeto de optimizar el proceso.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	241

## 3321105 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE MICROSITIOS

**Objetivo:**

Diseñar, desarrollar, implementar y administrar los micrositos de prevención en materia de fraude y de atención de servicios financieros, así como los sistemas bajo esquemas de E-Learning relativos a educación e inclusión financiera, con el objeto de apoyar a los ciudadanos en la toma de decisiones al momento de contratar un producto o servicios financiero, en coordinación con todas las unidades que conforman esta Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Desarrollar, implementar, administrar y dar soporte técnico a los micrositos de prevención en materia de fraude, en coordinación con todas las unidades que conforman esta Comisión Nacional.
2. Desarrollar, implementar, administrar y dar soporte técnico a los portales de sucursales bancarias y cláusulas abusivas detectadas en la evaluación y supervisión de contratos de los productos y servicios financieros.
3. Desarrollar e implementar los sistemas desarrollados bajo el esquema de E-Learning que permita acercar a la ciudadanía los conocimientos necesarios y relativos a educación financiera e inclusión financiera, en coordinación con las áreas involucradas.
4. Desarrollar e Impulsar iniciativas de innovación tecnológica para capacitar en línea al personal y prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales de esta Comisión Nacional en diversos temas.
5. Desarrollar y actualizar la implementación del Portal de Buró de Entidades Financieras, con la finalidad de otorgarles información comparativa y útil a los Usuarios.

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

242

3321106 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE CALCULADORAS Y SIMULADORES

**Objetivo:**

Diseñar, desarrollar e implementar el sistema de Registro de Tarifas de Seguros Básicos, el RECO, los simuladores y calculadoras que garanticen al Usuario su accesibilidad y comparación de los productos y servicios financieros que ofrecen las Instituciones Financieras, en coordinación con las unidades sustantivas de esta Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Desarrollar, implementar, administrar y dar soporte técnico al sistema de RECO, con el objeto de dar cumplimiento con lo dispuesto en la LGTOSF.
2. Renovar los algoritmos de cálculo y actualizar la información de los simuladores y calculadoras, conforme a lo establecido por las unidades responsables, con el objeto de asegurar el óptimo funcionamiento de éstos, que permitan a los Usuarios realizar los comparativos de los productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones.
3. Evaluar y determinar la viabilidad de las propuestas de mejora que formulen las áreas involucradas, con el objeto de optimizar el desempeño y funcionalidad de los simuladores.
4. Supervisar el debido cumplimiento de las Instituciones Financieras en el registro y actualización de comisiones de los contratos de productos y servicios que operan y la integración de cartera total.
5. Documentar el incumplimiento de las disposiciones legales por parte de las Instituciones Financieras, a fin de remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones (previa autorización del superior jerárquico) en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	243

## 3321107 DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

**Objetivo:**

Mantener actualizada la base de datos del SIPRES para que proporcione información suficiente y veraz al público en general, sobre las Instituciones Financieras, su actividad preponderante, los datos de localización y los funcionarios que dichas instituciones ponen a disposición de sus clientes para atender consultas y reclamaciones.

**Funciones:**

1. Supervisar la recepción y recopilación de información general y corporativa de las Instituciones Financieras, así como su procesamiento.
2. Documentar el incumplimiento de las disposiciones legales por parte de las Instituciones Financieras, a fin de remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones (previa autorización del superior jerárquico) en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
3. Coordinar y supervisar el proceso de cancelación de registro de las SOFOM, así como la acertada orientación que se brinda a dichas Entidades Financieras, a través de asesorías telefónicas y/o personales.
4. Mantener actualizada la información en el Portal del SIPRES, destinada al público en general y a las Instituciones Financieras sobre el funcionamiento del SIPRES y vigilar que los datos concentrados se encuentren resguardados bajo los estándares de seguridad estipulados por la CONDUSEF.
5. Supervisar la recepción de solicitudes del oficio de Opinión Favorable, así como las solicitudes de Renovación de Registro de las SOFOM, de acuerdo con las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
6. Supervisar la emisión de informes sobre el comportamiento de las Instituciones Financieras con respecto de la actualización de sus datos, para tomar las medidas pertinentes.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****244****3322000 DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN "A"****Objetivo:**

Coordinar el desarrollo de las actividades de evaluación y vigilancia de los contratos de adhesión y demás documentos que lo integren, así como la publicidad relacionados con los productos que ofrecen las Instituciones de Seguros y Fianzas y SOFOM E.N.R., con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que dichas Instituciones proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Coordinar las actividades de supervisión de las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R.
2. Proponer los productos e Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R. a supervisar, para su integración al Programa Anual de Supervisión.
3. Emitir a través de Programas de Cumplimiento Forzoso las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan.
4. Coparticipar con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N. R. a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Coparticipar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.
6. Requerir a las Instituciones de Seguro, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R. así como a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de vigilancia y supervisión.





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	245

7. Remitir, mediante memorando, a la Dirección General de Verificación y Sanciones en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión o evaluación respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
8. Proponer a la Vicepresidencia la emisión de recomendaciones a las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R. previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general.
9. Informar a la Autoridad competente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en que probablemente se han contravenido las Leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente.
10. Colaborar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R. para resolver las consultas de los Usuarios.
11. Analizar y resolver respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia.
12. Analizar, evaluar y en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R.
13. Emitir la orden de suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R. hasta en tanto sean modificados.
14. Emitir la autorización de los modelos de contratos de adhesión vinculados a la nómina o al salario, previo a su operación e inscripción en el RECA.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several initials on the right margin.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	246

15. Detectar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en materia de su competencia y someter a consideración de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera para que emita la orden de supresión de las mismas.
16. Coordinar la Integración y actualización, en términos de ley, del RECAS.
17. Coordinar la Integración y actualización, en términos de ley, el RESBA.
18. Ordenar modificaciones a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que, de ser el caso, utilizan las Instituciones de Seguros y SOFOM E.N.R. para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, de conformidad de la normativa aplicable.
19. Determinar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios, y en su caso, someter a la DGESEPF la posibilidad de ordenar la suspensión de la publicidad.
20. Asesorar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.
21. Supervisar que las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R. cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
22. Requerir a las SOFOM E.N.R. que le exhiban las autorizaciones de las personas respecto de las cuales hayan solicitado información a las sociedades de información crediticia.
23. Someter a consideración y firma de la DGESEPF el oficio de solicitud a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, la suspensión de la difusión de publicidad de conformidad con la LTOSF.
24. Requerir a las SOFOM E.N.R. a efecto de que demuestren que dieron por terminados los Créditos al Consumo de los clientes que los soliciten de conformidad con la LTOSF.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'R', 'A.M.', and others.]*





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	247

25. Determinar a las SOFOM E.N.R. que se pondrán a consideración de la Dirección General de Verificación y Sanciones y a la Dirección General de Educación Financiera, para la realización de visitas de verificación especiales.
26. Poner a consideración de la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios.
27. Autorizar los Programas de Autocorrección que presentan las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R. y emitir la autorización, modificación o rechazo de dicho programa.
28. Coordinar la supervisión a las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R., a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
29. Definir y ordenar los Programas de Cumplimiento Forzoso que llevarán a cabo las SOFOM E.N.R., así como las Instituciones de Seguros y las Instituciones de Fianzas con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión.
30. Difundir, cuando se considere pertinente, los resultados obtenidos por las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM E.N.R. derivados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera.
31. Someter a consideración de la DGESPF la posibilidad de emitir una solicitud a la Dirección General de Verificación y Sanciones la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las Entidades Financieras, en los casos previstos en el artículo 13 Bis de la LTOSF.
32. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones materia de su competencia a Usuarios, autoridades y particulares.
33. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large signature at the top and several initials below.

Handwritten initials in blue ink on the bottom left margin.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large signature and several initials.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	248

3322100 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE SEGUROS Y FIANZAS

**Objetivo:**

Implementar las acciones de supervisión de los contratos de adhesión y demás documentos que lo integren, así como la publicidad relacionados con los productos que ofrecen las Instituciones de Seguros y Fianzas con el fin de mejorar su calidad y nivel de transparencia.

**Funciones:**

1. Programar las actividades de supervisión de las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas.
2. Diseñar el proyecto del Programa Anual de Supervisión de las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas, a fin de someterlo a aprobación del superior jerárquico y asegurar la ejecución de dicho programa.
3. Proponer los oficios para informar a las Asociaciones Gremiales el Programa Anual de Supervisión autorizado por el Comité de Supervisión, así como recomendar en aquellos asuntos relevantes en materia de Seguros.
4. Servir como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.
5. Revisar el proyecto de requerimientos y Programas de Cumplimiento Forzoso dirigidos a las Instituciones de Seguros e instituciones de Fianzas, a fin ejecutarlo a través de las etapas de Supervisión.
6. Revisar los oficios de sanción derivados del Proceso de Supervisión y presentarlos al superior jerárquico para su firma y posterior envío a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro del plazo establecido.
7. Evaluar los temas relevantes para las posibles recomendaciones a las diversas autoridades e Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JR', 'CF', and others, are present on the right side of the page.]*





## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

249

8. Revisar los oficios de envío de información a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas derivados del proceso de Supervisión y presentarlos al superior jerárquico para su firma y posterior envío a la dicha autoridad.
9. Analizar las consultas de los Usuarios, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas, y presentar al superior jerárquico el proyecto de respuesta para atender las mismas.
10. Elaborar las propuestas de respuesta al superior jerárquico, derivado de las consultas en materia de transparencia y calidad de la información.
11. Revisar las propuestas de modificación de la evaluación o supervisión de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo, de las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas y remitir al superior jerárquico para su aprobación.
12. Supervisar las actividades del RECAS.
13. Supervisar las actividades del Registro de Tarifas de Seguros Básicos Estandarizados.
14. Revisar y proponer al superior jerárquico las modificaciones a los estados de cuenta y documentos que utilizan las Instituciones de Seguros para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, en los términos de las disposiciones legales aplicables.
15. Analizar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus productos.
16. Revisar los proyectos para actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional y presentar al superior jerárquico.
17. Verificar que las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas cumplan con las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional en los procesos de evaluación y supervisión.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	250

18. Recomendar los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios en materia de Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas.
19. Revisar los Programas de Autocorrección que presentan las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas, y proponer el proyecto de autorización, modificación o rechazo de dicho Programa.
20. Vigilar que las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas, no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas, conforme a las disposiciones legales aplicables, derivadas de los procesos de evaluación y supervisión, y en su caso, proponer al superior jerárquico el proyecto del oficio de cumplimiento forzoso, para su corrección.
21. Aprobar los resultados de los programas de supervisión de seguros y fianzas en materia de transparencia financiera.

B  
C

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	252

8. Elaborar los oficios de envío de información a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas derivados del proceso de Supervisión y presentarlos al superior jerárquico para su firma y posterior envío a la dicha autoridad.
9. Revisar las consultas de los Usuarios, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas, y presentar al superior jerárquico el proyecto de respuesta para atender las mismas.
10. Sugerir las respuestas al superior jerárquico, derivado de las consultas en materia de transparencia y calidad de la información.
11. Preparar las propuestas de modificación de la evaluación o supervisión de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo, de las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas y remitir al superior jerárquico para su aprobación.
12. Administrar adecuadamente las actividades del RECAS.
13. Administrar adecuadamente las actividades del Registro de Tarifas de Seguros Básicos Estandarizados.
14. Evaluar y proponer al superior jerárquico las modificaciones a los estados de cuenta y documentos que utilizan las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas, para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, en los términos de las disposiciones legales aplicables.
15. Evaluar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas, que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus productos.
16. Proponer al superior jerárquico los proyectos para actualizar y adecuar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.
17. Validar que las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas cumplan con las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional en los procesos de evaluación y supervisión.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	253

18. Analizar los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios en materia de Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas.
19. Analizar los Programas de Autocorrección que presentan las Instituciones de Seguros e Instituciones de Fianzas y sugerir la autorización, modificación o rechazo de dicho programa de las Instituciones de Seguros.
20. Analizar que las Instituciones de Seguros, no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas, conforme a las disposiciones legales aplicables, derivadas de los procesos de evaluación y supervisión, y en su caso, proponer al superior jerárquico el proyecto del oficio de dictamen de análisis de información, para su corrección.
21. Obtener para su aprobación los resultados de los programas de supervisión de seguros y fianzas en materia de transparencia financiera.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****254****3322200 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE SOFOMES E.N.R.****Objetivo:**

Implementar las acciones de supervisión de los contratos de adhesión y demás documentos que lo integren, así como la publicidad relacionados con los productos que ofrecen las SOFOM E.N.R. con el fin de mejorar su calidad y nivel de transparencia.

**Funciones:**

1. Programar las actividades de supervisión de las SOFOM E.N.R.
2. Diseñar el proyecto del Programa Anual de Supervisión de las SOFOMES E.N.R., a fin de someterlo a aprobación del superior jerárquico y ejecutarlo a través de las etapas de Supervisión.
3. Revisar los Programas de Cumplimiento Forzoso, sus medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión y evaluación e informar al superior jerárquico los resultados que se obtengan.
4. Proponer los oficios para informar a las Asociaciones Gremiales el Programa Anual de Supervisión autorizado por el Comité de Supervisión, así como recomendar en aquellos asuntos relevantes en materia de SOFOM E.N.R.
5. Servir como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.
6. Revisar el proyecto de requerimiento y respuesta a manifestaciones, dirigidos a las SOFOM E.N.R., a fin de ejecutarlo a través de las etapas de Supervisión.
7. Revisar los oficios de sanción derivados del proceso de Supervisión y presentarlos al superior jerárquico para su firma y posterior envío a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro del plazo establecido.
8. Evaluar los temas relevantes para las posibles recomendaciones a las diversas autoridades e Instituciones de las SOFOM E.N.R.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	255

9. Revisar los oficios de envío de información que compete a otras autoridades derivados del proceso de Supervisión y presentarlos al superior jerárquico para su firma y posterior envío a la autoridad competente.
10. Apoyar al superior jerárquico derivado de las consultas en materia de productos y servicios financieros en las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las SOFOM E.N.R. para resolver las consultas de los Usuarios.
11. Apoyar al superior jerárquico derivado de las consultas en materia de transparencia y calidad de la información.
12. Revisar las propuestas de modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las SOFOM E.N.R. y remitir al superior jerárquico para su aprobación.
13. Revisar las propuestas de suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integrante del mismo utilizados por las SOFOM E.N.R. y remitir al superior jerárquico para su aprobación.
14. Revisar los proyectos de autorización a los contratos de adhesión vinculados a la nómina o al salario, y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, para su autorización.
15. Revisar y proponer al superior jerárquico las modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las SOFOM E.N.R. para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, en los términos de las disposiciones legales aplicables.
16. Analizar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.
17. Revisar los proyectos para actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional y presentar al superior jerárquico.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'R' and 'C' at the top, and several vertical signatures below.]*

*[Handwritten initials in blue ink.]*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	256

18. Verificar que las SOFOM E.N.R. cumplan con las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional en los procesos de evaluación y supervisión.
19. Revisar el requerimiento dirigido a las SOFOM E.N.R. que le exhiban las autorizaciones de las personas respecto de las cuales hayan solicitado información a las sociedades de información crediticia.
20. Revisar el requerimiento dirigido a las SOFOM E.N.R. a efecto de vigilar el cumplimiento a la regulación respecto a la terminación de los Créditos al Consumo de los clientes que lo hayan solicitado.
21. Proponer a las SOFOM E.N.R. que se pondrán a consideración de la Dirección General de Verificación y Sanciones y a la Dirección General de Educación Financiera, para la realización de visitas de verificación especiales.
22. Recomendar los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios, en materia de SOFOM E.N.R.
23. Revisar los Programas de Autocorrección que presentan las SOFOM E.N.R. y proponer el proyecto de autorización, modificación o rechazo de dichos programas.
24. Vigilar que las SOFOM E.N.R. no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables, en su caso, proponer al superior jerárquico el proyecto de programa de cumplimiento forzoso para su corrección.
25. Revisar los Programas de Cumplimiento Forzoso que llevarán a cabo las SOFOM E.N.R., con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, y proponer el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.
26. Aprobar los resultados de los programas de supervisión de SOFOM E.N.R. en materia de transparencia financiera.
27. Apoyar a la Dirección con las demás funciones que le encomiende por escrito.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	257
10	2021	

3322201 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE SOFOMES E.N.R.

**Objetivo:**

Desarrollar las acciones de supervisión y autorización de los contratos de adhesión y demás documentos que lo integren, así como la publicidad relacionados con los productos que ofrecen las SOFOM E.N.R. con el fin de mejorar su calidad y nivel de transparencia.

**Funciones:**

1. Efectuar las actividades de supervisión de las SOFOM E.N.R.
2. Elaborar el proyecto del Programa Anual de Supervisión de las SOFOM E.N.R., a fin de someterlo a aprobación del superior jerárquico y ejecutarlo a través de las etapas de Supervisión.
3. Recabar las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión y evaluación e informar al superior jerárquico los resultados que se obtengan.
4. Elaborar los oficios para informar a las Asociaciones Gremiales el Programa Anual de Supervisión autorizado por el Comité de Supervisión, así como recopilar la información relativa a aquellos asuntos relevantes en materia de SOFOM E.N.R.
5. Ejercer como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.
6. Elaborar el proyecto de requerimiento y dictamen de análisis de información, dirigidos a las SOFOM E.N.R., a fin de ejecutarlo a través de las etapas de Supervisión.
7. Reunir los oficios de sanción derivados del proceso de Supervisión y presentarlos al superior jerárquico para su firma y posterior envío a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro del plazo establecido.

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	258

8. Sugerir los temas relevantes para las posibles recomendaciones a las diversas autoridades de Instituciones Financieras de las SOFOM E.N.R.
9. Elaborar los oficios de envío de información que competa a otras autoridades derivados del proceso de Supervisión y presentarlos al superior jerárquico para su firma y posterior envío a la autoridad competente.
10. Facilitar información al superior jerárquico derivado de las consultas en materia de productos y servicios financieros en las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las SOFOM E.N.R., para resolver las consultas de los Usuarios.
11. Facilitar información al superior jerárquico derivado de las consultas en materia de transparencia y calidad de la información.
12. Analizar y elaborar las propuestas de modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las SOFOM E.N.R. y remitir a superior jerárquico para su aprobación.
13. Elaborar las propuestas de suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integrante del mismo utilizados por las SOFOM E.N.R. y remitir a superior jerárquico para su aprobación.
14. Analizar los proyectos de autorización de los modelos de contratos de adhesión vinculados a la nómina o al salario, y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables.
15. Evaluar y proponer al superior jerárquico las modificaciones a los estados de cuenta y documentos que utilizan las SOFOM E.N.R. para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, en los términos de las disposiciones legales aplicables.
16. Evaluar las modificaciones a la publicidad de las SOFOM E.N.R. que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom left and several smaller ones on the right side.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	259

17. Proponer al superior jerárquico los proyectos para actualizar y adecuar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.
18. Supervisar que los modelos de los contratos de adhesión de crédito de nómina cumplan con la normatividad vigente previo a su autorización.
19. Elaborar el requerimiento dirigido a las SOFOM E.N.R., que le exhiban las autorizaciones de las personas respecto de las cuales hayan solicitado información a las sociedades de información crediticia.
20. Elaborar el requerimiento dirigido a las SOFOM E.N.R., a efecto de demostrar que dieron por terminados los Créditos al Consumo de los clientes que los soliciten de conformidad con la LTOSF.
21. Analizar la información de las SOFOM E.N.R. que se pondrán a consideración de la Dirección General de Verificación y Sanciones y a la Dirección General de Educación Financiera, para la realización de visitas de verificación especiales.
22. Analizar los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios en materia de SOFOM E.N.R.
23. Analizar los Programas de Autocorrección que presentan las SOFOM E.N.R. y proponer el proyecto de autorización, modificación o rechazo de dicho programa.
24. Analizar que las SOFOM E.N.R. no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables, en su caso, proponer al superior jerárquico el proyecto de programa de cumplimiento forzoso para su corrección.
25. Proponer los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las SOFOM E.N.R. con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión.
26. Obtener para su aprobación los resultados de los programas de supervisión de SOFOM E. N.R. en materia de transparencia financiera.

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****260****3323000 DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN "B"****Objetivo:**

Establecer los lineamientos y las bases para llevar a cabo el cumplimiento en materia de transparencia financiera y calidad de la información contenida en los contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación, y todo documento que forme parte integral del producto financiero, así como, vigilar que los procesos e información de las Instituciones Financieras esté apegada a la normativa aplicable, a fin de proteger los derechos de los Usuarios de servicios financieros de las Instituciones de Crédito, las SOFOMES E.R. e Instituciones de Tecnología Financiera.

**Funciones:**

1. Coordinar las actividades de supervisión de las Instituciones de Crédito, de las SOFOM E.R. y de las Instituciones de Tecnología Financiera.
2. Proponer los productos e Instituciones de Crédito, las SOFOM E.R. e Instituciones de Tecnología Financiera a supervisar, para su integración al Programa Anual de Supervisión.
3. Autorizar y emitir a través de Programas de Cumplimiento Forzoso, las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan.
4. Coparticipar con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones de Crédito, las SOFOM E.R. y las Instituciones de Tecnología Financiera a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Servir como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.
6. Autorizar y requerir a las Instituciones de Crédito, a las SOFOM E.R. y a las Instituciones de Tecnología Financiera, así como a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	261

7. Autorizar y emitir el memorando a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efecto de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
8. Autorizar y emitir recomendaciones a las Instituciones de Crédito, a las SOFOM E.R. y a las Instituciones de Tecnología Financiera previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general.
9. Autorizar y notificar a la Autoridad competente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente.
10. Colaborar como consultor en materia de productos y servicios financieros y autorizar los estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Crédito, las SOFOM E.R. y las Instituciones de Tecnología Financiera para resolver las consultas de los Usuarios.
11. Resolver respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia.
12. Ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones de Crédito, de las SOFOM E.R. y de las Instituciones de Tecnología Financiera.
13. Emitir la autorización de los contratos de adhesión de las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el RECA.
14. Coordinar la Integración y actualización, en términos de ley, del RECA.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large signature at the bottom right.

Handwritten marks in blue ink on the bottom left margin, including a large signature.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	262

15. Resolver, conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Instituciones de Crédito y SOFOM E.R. para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión.
16. Ordenar modificaciones a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones de Crédito, las SOFOM E.R. y las Instituciones de Tecnología Financiera para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, de conformidad de la normativa aplicable.
17. Ordenar que la publicidad se apegue a la normativa aplicable y, en su caso, ordenar la suspensión de la misma, así como de aquella información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones de Crédito, las SOFOM E.R. y las Instituciones de Tecnología Financiera.
18. Asesorar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.
19. Vigilar que las Instituciones de Crédito, las SOFOM E.R. y las Instituciones de Tecnología Financiera cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
20. Someter a consideración de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera la realización de visitas de inspección especiales, para que sean propuestas a la Dirección General de Verificación y Sanciones, así como a la Dirección General de Educación Financiera.
21. Proponer a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a Instituciones de Crédito, Instituciones de Tecnología Financiera y SOFOM E.R. así como informar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.
22. Realizar las visitas de inspección ordinaria y especial en coordinación con la Dirección General de Verificación y Sanciones y con la Dirección General de Educación Financiera.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'Mora' and several other initials.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	263
10	2021	

23. Poner a consideración de la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios.
24. Analizar las propuestas de Programas de Autocorrección y, en su caso, prevenir o autorizar los mismos, respecto a las Instituciones de Crédito, SOFOM E.R. e Instituciones de Tecnología Financieras.
25. Coordinar la supervisión de las Instituciones de Tecnología Financiera, de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R. a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
26. Autorizar y Ordenar los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R., con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como autorizar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión.
27. Autorizar y remitir a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera a fin de que sean publicados cuando se considere pertinente.
28. Coordinar la supervisión de las Instituciones Financieras en el cumplimiento con las disposiciones legales referentes al RECA, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

pp

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin]*

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	264

### 3323100 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA

#### Objetivo:

Coordinar las actividades de evaluación y vigilancia de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Instituciones de Tecnología Financiera, con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Instituciones proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

#### Funciones:

1. Establecer las actividades de supervisión de las Instituciones de Tecnología Financiera.
2. Recomendar a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", los productos e Instituciones de Tecnología Financiera a supervisar, para su integración al Programa Anual de Supervisión.
3. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Instituciones de Tecnología Financiera.
4. Colaborar con la Dirección de Evaluación y Supervisión "B" en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales y las Instituciones de Tecnología Financiera a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", el requerimiento de solicitud a las Instituciones de Tecnología Financiera, así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	265

6. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección, respectivo de las Instituciones de Tecnología Financiera.
7. Establecer y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", las recomendaciones a las Instituciones de Tecnología Financiera.
8. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Instituciones de Tecnología Financiera, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Coparticipar con la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", como consultor en materia de productos y servicios financieros, e integrar los estudios relacionados con dichas materias y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Tecnología Financiera para resolver las consultas de los Usuarios.
10. Asesorar a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Instituciones de Tecnología Financiera.
11. Analizar, aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones de Tecnología Financiera.
12. Analizar y aprobar conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Instituciones de Tecnología Financiera, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>266</b>

13. Colaborar con la Dirección de Evaluación y Supervisión "B" en la Integración y actualización, en términos de ley, el RECA de Instituciones de Tecnología Financiera.
14. Analizar, aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", la modificación a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones de Tecnología Financiera.
15. Analizar que la publicidad se apegue a la normativa aplicable sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones de Tecnología Financiera y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
16. Coadyuvar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Instituciones de Tecnología Financiera y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
17. Verificar que las Instituciones de Tecnología Financiera cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
18. Recomendar a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", los temas sobre protección y transparencia financiera de las Instituciones de Tecnología Financiera a difundir entre los Usuarios.
19. Aprobar los Programas de Autocorrección de las Instituciones de Tecnología Financiera, y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
20. Establecer las actividades de supervisión de las Instituciones de Tecnología Financiera, a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
21. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", el informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Instituciones de Tecnología Financiera.
22. Establecer las actividades de supervisión de las Instituciones de Tecnología Financiera en el cumplimiento con las disposiciones legales referentes al RECA, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	267

**3323101 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO****Objetivo:**

Desarrollar las actividades de evaluación y vigilancia de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de los Fondos de Pago Electrónico, con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Entidades proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
2. Investigar las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico y sus productos para la integración del Programa Anual de Supervisión.
3. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
4. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales y las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, el requerimiento de solicitud a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

268

6. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo, de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
7. Generar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, las recomendaciones a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
8. Generar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, como consultor en materia de productos y servicios financieros, elaborar estudios relacionados con dichas materias y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
10. Colaborar con la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
11. Revisar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	269

12. Analizar y aprobar conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.
13. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, en la Integración y actualización, en términos de ley, del RECA.
14. Revisar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, la modificación a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
15. Determinar que la publicidad se apegue a la normativa aplicable sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.
16. Opinar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Instituciones de Tecnología Financiera y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.
17. Revisar que las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.
18. Investigar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico a difundir entre los Usuarios.
19. Analizar las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, proponer la prevención o autorización de los mismos, respecto a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	270
10	2021	

20. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
21. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, el informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Instituciones de Fondos de Pago.
22. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Fondos de Pago en el cumplimiento con las disposiciones legales referentes al RECA, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

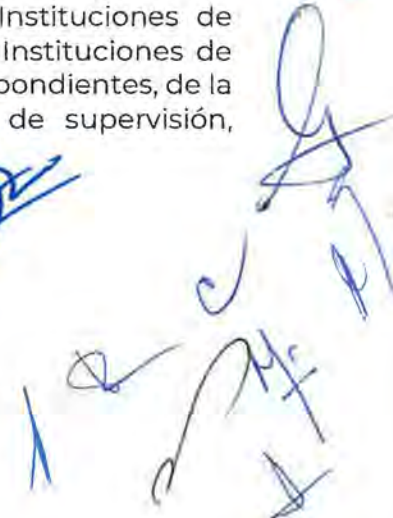
FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>271</b>

**3323102 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO****Objetivo:**

Desarrollar las actividades de evaluación y vigilancia de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Instituciones de Financiamiento Colectivo, con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Instituciones proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Financiamiento Colectivo.
2. Investigar las Instituciones de Financiamiento Colectivo y sus productos para la integración del Programa Anual de Supervisión.
3. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Instituciones de Financiamiento Colectivo.
4. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales y las Instituciones de Financiamiento Colectivo a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, el requerimiento de solicitud a las Instituciones de Financiamiento Colectivo, así como a las autoridades correspondientes, de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>272</b>

6. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo de las Instituciones de Financiamiento Colectivo.
7. Generar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, las recomendaciones a las Instituciones de Financiamiento Colectivo.
8. Generar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Instituciones de Financiamiento Colectivo, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, como consultor en materia de productos y servicios financieros, elaborar estudios relacionados con dichas materias y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Financiamiento Colectivo.
10. Colaborar con la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Instituciones de Financiamiento Colectivo.
11. Revisar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones de Financiamiento Colectivo.





## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	273

12. Analizar y aprobar conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Instituciones de Financiamiento Colectivo, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
13. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, en la integración y actualización, en términos de la ley, del RECA.
14. Revisar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, la modificación a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones de Financiamiento Colectivo.
15. Determinar que la publicidad se apegue a la normativa aplicable sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones de Financiamiento Colectivo y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.
16. Opinar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Instituciones de Tecnología Financiera y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.
17. Revisar que las Instituciones de Financiamiento Colectivo cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.
18. Investigar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera de las Instituciones de Financiamiento Colectivo a difundir entre los Usuarios.
19. Analizar las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, proponer la prevención o autorización de los mismos respecto a las Instituciones de Financiamiento Colectivo., y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera.

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	274

20. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Financiamiento Colectivo, a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
21. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, el informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Instituciones de Financiamiento Colectivo.
22. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Financiamiento Colectivo en el cumplimiento con las disposiciones legales referentes al RECA, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.]*



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

275

3323200 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y SOFOMES E.R.

**Objetivo:**

Coordinar las actividades de evaluación, vigilancia e inspección de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Instituciones Financieras proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Establecer las actividades de supervisión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
2. Recomendar los productos e Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. a supervisar, para su integración al Programa Anual de Supervisión.
3. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Instituciones de Crédito y SOFOM E.R.
4. Colaborar con la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R., a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", el requerimiento de solicitud a las Instituciones de Crédito y a las SOFOM E.R., así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

276

6. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
7. Establecer y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", las recomendaciones a las Instituciones de Crédito y a las SOFOM E.R.
8. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R. en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Coparticipar con la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", como consultor en materia de productos y servicios financieros, e integrar los estudios relacionados con dichas materias y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. para resolver las consultas de los Usuarios.
10. Asesorar a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
11. Analizar, aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
12. Analizar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", la autorización de los contratos de adhesión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R., que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el RECA.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****277**

13. Colaborar con la Dirección de Evaluación y Supervisión "B" en la Integración y actualización, en términos de ley, del RECA.
14. Analizar, aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", la modificación a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
15. Analizar y aprobar conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Instituciones de Crédito y SOFOM E.R. para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
16. Analizar que la publicidad se apegue a la normativa aplicable sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones de Crédito, las SOFOM E.R. y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
17. Coadyuvar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
18. Proponer a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", respecto a la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones de Crédito y a las SOFOM E.R., así como revisar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.
19. Recomendar a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", los temas sobre protección y transparencia financiera de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R. a difundir entre los Usuarios.
20. Analizar, aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R., con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	278

21. Verificar que las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
22. Aprobar los Programas de Autocorrección y en su caso, proponer la prevención o autorización de los mismos, respecto a las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B".
23. Establecer las actividades de supervisión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R. en el cumplimiento con las disposiciones legales referentes al RECA, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
24. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "B", el informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
25. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R. en el cumplimiento con las disposiciones legales referentes al RECA, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	279

**3323201 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y SOFOMES E.R.**

**Objetivo:**

Revisar las actividades de evaluación, vigilancia e inspección de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Instituciones Financieras proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
2. Investigar a las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. así como los productos que ofrecen para la integración del Programa Anual de Supervisión.
3. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Instituciones de Crédito y SOFOM E.R.
4. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R. en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R., a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., el requerimiento de solicitud a las Instituciones de Crédito y a las SOFOM E.R., así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.

AR  
CR  
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten initials in blue ink]

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	280

6. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo, de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
7. Generar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., las recomendaciones a las Instituciones de Crédito y a las SOFOM E.R.
8. Generar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R., en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R., como consultor en materia de productos y servicios financieros, e integrar los estudios relacionados con dichas materias y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. para resolver las consultas de los Usuarios.
10. Colaborar con la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
11. Revisar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R. la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'AR', 'OF', and several large signatures]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	281

12. Revisar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R., la autorización de los contratos de adhesión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R. que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el RECA.
13. Apoyar a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R., en la Integración y actualización, en términos de ley, del RECA.
14. Revisar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R., la modificación a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Uniones de Crédito y de las SOFOM E.R.
15. Revisar conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Instituciones de Crédito y SOFOM E.R. para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión, y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R.
16. Determinar que la publicidad se apegue a la normativa aplicable sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R.
17. Opinar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R.
18. Poner a consideración de la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R., la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones de Crédito y a las SOFOM E.R. así como revisar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.
19. Investigar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R., los temas sobre protección y transparencia financiera de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R. a difundir entre los Usuarios.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	282
10	2021	

20. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R., los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.
21. Revisar que las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios, y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R.
22. Analizar las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, proponer la prevención o autorización de los mismos, respecto a las Instituciones de Crédito y las SOFOM E.R. y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R.
23. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R., a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
24. Elaborar y remitir a la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOM E.R., el informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R.
25. Efectuar las actividades de supervisión de las Instituciones de Crédito y de las SOFOM E.R. en el cumplimiento con las disposiciones legales referentes al RECA, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right side of the page.]*



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

283

## 3324000 DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN "C"

**Objetivo:**

Establecer los lineamientos y las bases para llevar a cabo el cumplimiento en materia de transparencia financiera, calidad de la información contenida en los contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación, y todo documento que forme parte integral del producto financiero, así como, vigilar que los procesos e información de las Instituciones Financieras esté apegada a la normativa aplicable, a fin de elevar los niveles de transparencia de la información y proteger los derechos de los Usuarios de servicios financieros de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.

**Funciones:**

1. Coordinar e integrar el Programa Anual de Supervisión con la Dirección General de Verificación y Sanciones, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional.
2. Proponer los productos de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, para su integración al Programa Anual de Supervisión.
3. Coordinar las actividades requeridas para llevar a cabo las actividades de supervisión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
4. Establecer los criterios y procesos para llevar a cabo las actividades tendientes a vigilar que las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la LTOSF.
5. Coparticipar con las autoridades, organizaciones gremiales Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	284

6. Ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
7. Resolver respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia.
8. Emitir la autorización de los contratos de adhesión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias, que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión.
9. Ordenar modificaciones a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, de conformidad de la normativa aplicable.
10. Ordenar que la publicidad se apegue a la normativa aplicable y, en su caso, ordenar la suspensión de la misma, así como de aquella información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
11. Autorizar y requerir a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, así como a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.
12. Autorizar y emitir a través de Programas de Cumplimiento Forzoso, las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	285

13. Proponer a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como informar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, y llevar a cabo dicha solicitud, en coordinación con la Dirección General de Verificación y Sanciones y con la Dirección General de Educación Financiera.
14. Poner a consideración de la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios.
15. Resolver, conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión.
16. Analizar las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, prevenir o autorizar los mismos respecto a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
17. Autorizar y emitir el memorando, a la Dirección General de Verificación y Sanciones en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección verificación respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.
18. Autorizar y notificar a la Autoridad competente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente.
19. Servir como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink are present at the bottom of the page, including a large signature on the left and several initials on the right.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	286

20. Autorizar y emitir recomendaciones a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general.
21. Colaborar como consultor en materia de productos y servicios financieros y autorizar los estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito para resolver las consultas de los Usuarios.
22. Emitir los proyectos y actualizaciones del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.
23. Vigilar que las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
24. Coordinar la supervisión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
25. Autorizar y ordenar los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como autorizar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión.
26. Autorizar y remitir a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera a fin de que sean publicados cuando se considere pertinente.

B

C

1

1

1

1

1

1

1



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

287

**3324100 SUBDIRECCIÓN DE ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR Y UNIONES DE CRÉDITO****Objetivo:**

Coordinar las actividades de evaluación, vigilancia e inspección de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que dichas Entidades e Instituciones proporcionan a sus Usuarios y evitar afectaciones a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Establecer las actividades de supervisión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
2. Coordinar la elaboración y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", el requerimiento de solicitud de información a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.
3. Coordinar las revisiones y remitir la propuesta a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", con las modificaciones a los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integral del producto financiero de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
4. Coordinar las revisiones y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", la propuesta con las modificaciones los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	288

5. Analizar, aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", los oficios de autorización de los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
6. Verificar que las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
7. Coordinar, aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", los Programas de Cumplimiento Forzoso con las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
8. Poner a consideración de la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
9. Proponer para aprobación de la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", los productos y Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, para integrar el Programa Anual de Supervisión.
10. Proponer a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", los temas sobre protección y transparencia financiera derivados de los procesos de evaluación, supervisión e inspección de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
11. Generar el proyecto de resolución de las consultas sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>289</b>

12. Analizar y evaluar, conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión.
13. Coadyuvar en el análisis de las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, proponer la prevención o autorización de los mismos, respecto a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
14. Colaborar con la Dirección de Evaluación y Supervisión "C" en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales y las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
15. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección, respectivo de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
16. Establecer y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", las recomendaciones a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	290

17. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
18. Coparticipar con la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", como consultor en materia de productos y servicios financieros, e integrar los estudios relacionados con dichas materias y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito para resolver las consultas de los Usuarios.
19. Coordinar el análisis a la publicidad con la finalidad de que apege a la normativa aplicable sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito y remitir los resultados a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C".
20. Coadyuvar a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.
21. Coordinar y supervisar la aplicación de los criterios y procesos tendientes a vigilar que las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias, den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la LTOSF.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****291**

22. Establecer las actividades de supervisión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
23. Coordinar, aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito, con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia.
24. Aprobar y remitir a la Dirección de Evaluación y Supervisión "C", la propuesta del informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Uniones de Crédito.



## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	292

**3324101 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y PRÉSTAMO****Objetivo:**

Desarrollar las actividades de evaluación, vigilancia e inspección de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Entidades Financieras proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Efectuar las actividades de supervisión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
2. Analizar e investigar a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares, así como los productos que ofrecen para la integración del Programa Anual de Supervisión.
3. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
4. Apoyar a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales y Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el requerimiento de solicitud a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	293

6. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
7. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los proyectos de recomendaciones de mejora para las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
8. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los oficios con los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Elaborar propuestas de estudios y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, para resolver las consultas de los Usuarios y remitirlos a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
10. Colaborar con la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
11. Revisar e identificar los incumplimientos normativos de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integral del producto financiero, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'R', 'd', 'X', 'G', 'M', 'L', 'E', 'M', 'I']*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	294

12. Revisar la elaboración y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los oficios de autorización de los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
13. Detectar, conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir los proyectos de oficios a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
14. Revisar e identificar los incumplimientos normativos en los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
15. Revisar e identificar los incumplimientos normativos en la publicidad, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
16. Opinar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
17. Coadyuvar a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito en revisar que las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
18. Realizar las actividades tendientes a revisar que las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la LTOSF.

*[Handwritten signatures and initials in blue and black ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	295

19. Formular a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, así como realizar las visitas y elaborar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.
20. Proponer a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los temas sobre protección y transparencia financiera de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, a difundir entre los Usuarios.
21. Estudiar las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, elaborar la propuesta para la prevención o autorización de los mismos, respecto a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y remitirlas a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
22. Efectuar las actividades de supervisión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
23. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia.
24. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

296

3324102 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE UNIONES DE CRÉDITO

**Objetivo:**

Desarrollar las actividades de evaluación, vigilancia e inspección de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Uniones de Crédito, con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Entidades Financieras proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Efectuar las actividades de supervisión de las Uniones de Crédito.
2. Analizar e investigar a las Uniones de Crédito, Sociedades Financieras Populares, así como los productos que ofrecen para la integración del Programa Anual de Supervisión.
3. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Uniones de Crédito.
4. Apoyar a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales y Uniones de Crédito, a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el requerimiento de solicitud a las Uniones de Crédito, así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****297**

6. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo de las Uniones de Crédito.
7. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los proyectos de recomendaciones de mejora para las Uniones de Crédito.
8. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los oficios con los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Uniones de Crédito, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Elaborar propuestas de estudios y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Uniones de Crédito, para resolver las consultas de los Usuarios y remitirlos a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
10. Colaborar con la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Uniones de Crédito.
11. Revisar e identificar los incumplimientos normativos de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integral del producto financiero, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Uniones de Crédito y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	298

12. Revisar la elaboración y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los oficios de autorización de los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran de las Uniones de Crédito.
13. Detectar, conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Uniones de Crédito, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir los proyectos de oficios a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
14. Revisar e identificar los incumplimientos normativos en los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Uniones de Crédito y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
15. Revisar e identificar los incumplimientos normativos en la publicidad, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Uniones de Crédito y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
16. Opinar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Uniones de Crédito.
17. Coadyuvar a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito en revisar que las Uniones de Crédito, cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
18. Formular a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Uniones de Crédito, así como realizar las visitas y elaborar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.

FR

of

1

1

1

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

FR

*[Handwritten signature]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	299

- 19. Proponer a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los temas sobre protección y transparencia financiera de las Uniones de Crédito, a difundir entre los Usuarios.
- 20. Estudiar las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, elaborar la propuesta para la prevención o autorización de los mismos, respecto a las Uniones de Crédito y remitirlas a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
- 21. Efectuar las actividades de supervisión de las Uniones de Crédito, a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
- 22. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Uniones de Crédito, con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia.

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	300

### 3324103 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE SOCIEDADES FINANCIERAS POPULARES

#### Objetivo:

Desarrollar las actividades de evaluación, vigilancia e inspección de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Sociedades Financieras Populares, con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Entidades Financieras proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

#### Funciones:

1. Efectuar las actividades de supervisión de las Sociedades Financieras Populares.
2. Analizar e investigar a las Sociedades Financieras Populares, así como los productos que ofrecen para la integración del Programa Anual de Supervisión.
3. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Sociedades Financieras Populares.
4. Apoyar a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales y Sociedades Financieras Populares, a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el requerimiento de solicitud a las Sociedades Financieras Populares, así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	301

6. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo de las Sociedades Financieras Populares.
7. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los proyectos de recomendaciones de mejora para las Sociedades Financieras Populares.
8. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los oficios con los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Sociedades Financieras Populares, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Elaborar propuestas de estudios y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Sociedades Financieras Populares, para resolver las consultas de los Usuarios y remitirlos a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
10. Colaborar con la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Sociedades Financieras Populares.
11. Revisar e identificar los incumplimientos normativos de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integral del producto financiero, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Sociedades Financieras Populares y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

302

12. Revisar la elaboración y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los oficios de autorización de los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran de las Sociedades Financieras Populares.
13. Detectar, conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Sociedades Financieras Populares, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir los proyectos de oficios a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
14. Revisar e identificar los incumplimientos normativos en los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Sociedades Financieras Populares y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
15. Revisar e identificar los incumplimientos normativos en la publicidad, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Sociedades Financieras Populares y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
16. Opinar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Sociedades Financieras Populares.
17. Coadyuvar a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito en revisar que las Sociedades Financieras Populares, cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
18. Realizar las actividades tendientes a revisar que las Sociedades Financieras Populares, den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la LTSOF.
19. Formular a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Sociedades Financieras Populares, así como realizar las visitas y elaborar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	303

20. Proponer a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los temas sobre protección y transparencia financiera de las Sociedades Financieras Populares, a difundir entre los Usuarios.
21. Estudiar las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, elaborar la propuesta para la prevención o autorización de los mismos, respecto a las Sociedades Financieras Populares y remitirlas a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
22. Efectuar las actividades de supervisión de las Sociedades Financieras Populares, a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
23. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Sociedades Financieras Populares, con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia.
24. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Sociedades Financieras Populares.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****304****3324104 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE ENTIDADES DE AHORRO Y PRÉSTAMO POPULAR****Objetivo:**

Desarrollar las actividades de evaluación, vigilancia e inspección de los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que las Entidades Financieras proporcionan a los Usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los mismos.

**Funciones:**

1. Efectuar las actividades de supervisión de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
2. Analizar e investigar a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, así como los productos que ofrecen para la integración del Programa Anual de Supervisión.
3. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los Programas de Cumplimiento Forzoso de las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
4. Apoyar a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, en la coparticipación con las autoridades, organizaciones gremiales y Entidades de Ahorro y Crédito Popular, a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.
5. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el requerimiento de solicitud a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, así como a las autoridades correspondientes de la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	305

6. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el memorando que se envía a la Dirección General de Verificación y Sanciones de los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección respectivo de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
7. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los proyectos de recomendaciones de mejora para las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
8. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los oficios con los casos en que probablemente se han contravenido las leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate.
9. Elaborar propuestas de estudios y opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, para resolver las consultas de los Usuarios y remitirlos a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
10. Colaborar con la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información, en materia de su competencia de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
11. Revisar e identificar los incumplimientos normativos de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integral del producto financiero, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	306
10	2021	

12. Revisar la elaboración y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los oficios de autorización de los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
13. Detectar, conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión y remitir los proyectos de oficios a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
14. Revisar e identificar los incumplimientos normativos en los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
15. Revisar e identificar los incumplimientos normativos en la publicidad, elaborar el proyecto de las modificaciones respecto a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y remitirlo a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
16. Opinar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional referente a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
17. Coadyuvar a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito en revisar que las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero Mexicano y la emitida por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
18. Realizar las actividades tendientes a revisar que las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la LTSOF.
19. Formular a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, así como realizar las visitas y elaborar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	307
10	2021	

20. Proponer a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los temas sobre protección y transparencia financiera de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, a difundir entre los Usuarios.
21. Estudiar las propuestas de Programas de Autocorrección y en su caso, elaborar la propuesta para la prevención o autorización de los mismos, respecto a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y remitirlas a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito.
22. Efectuar las actividades de supervisión de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, a fin de que no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables.
23. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, los Programas de Cumplimiento Forzoso, que llevarán a cabo las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia.
24. Elaborar y remitir a la Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, el informe de resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

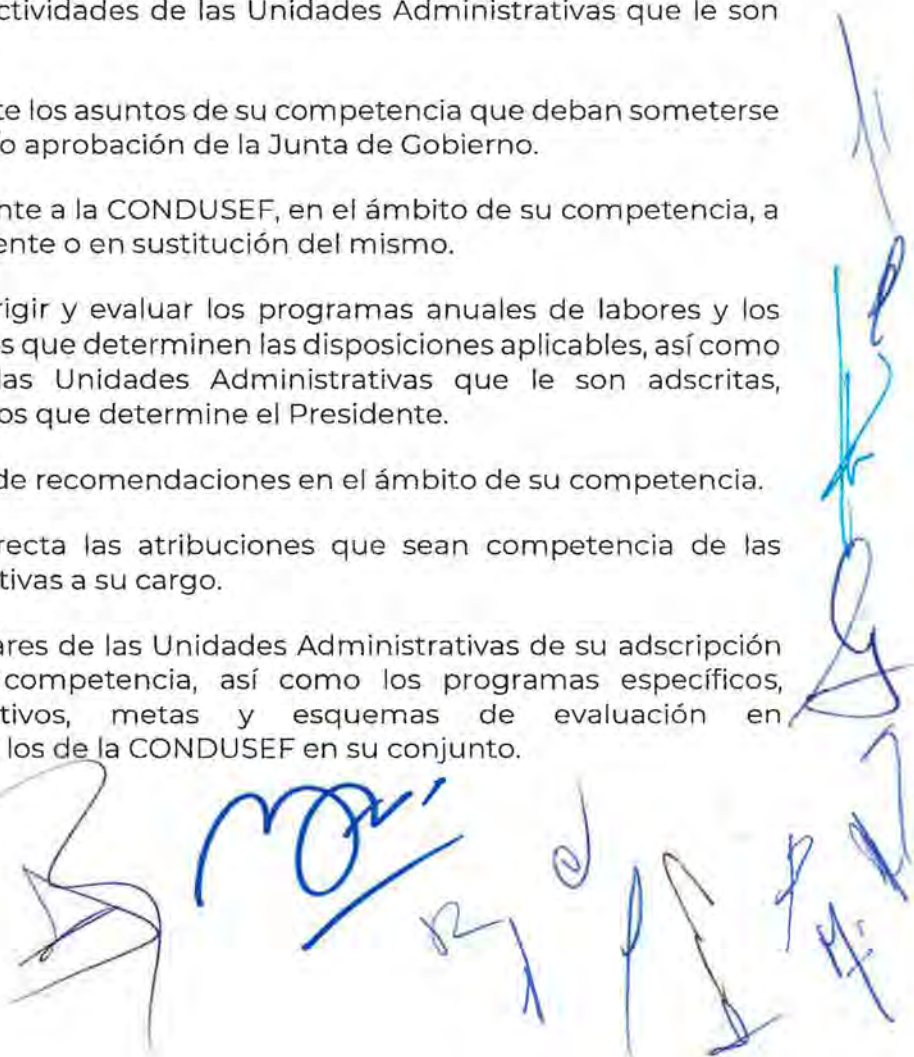
AÑO

**10****2021****308****3400000 VICEPRESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS****Objetivo:**

Coordinar, dirigir y evaluar la ejecución de los procedimientos que integran el Programa Institucional, a fin de que se encuentren encaminados a promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios en las operaciones que celebren con las Instituciones Financieras, mediante sinergias con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, conforme a lo establecido en el marco jurídico aplicable.

**Funciones:**

1. Acordar con el Presidente los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Unidades Administrativas que le son adscritas.
2. Proponer al Presidente los asuntos de su competencia que deban someterse para consideración y/o aprobación de la Junta de Gobierno.
3. Representar legalmente a la CONDUSEF, en el ámbito de su competencia, a indicación del Presidente o en sustitución del mismo.
4. Planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos que determinen las disposiciones aplicables, así como las actividades de las Unidades Administrativas que le son adscritas, conforme a los criterios que determine el Presidente.
5. Proponer la emisión de recomendaciones en el ámbito de su competencia.
6. Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las Unidades Administrativas a su cargo.
7. Acordar con los titulares de las Unidades Administrativas de su adscripción los asuntos de su competencia, así como los programas específicos, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en correspondencia con los de la CONDUSEF en su conjunto.





## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	309

8. Definir, en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus Unidades Administrativas.
9. Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia que le sean comunes.
10. Concertar y celebrar, previo acuerdo con el Presidente, en el ámbito de su competencia, convenios y acuerdos con las Instituciones Financieras, Asociaciones, la SHCP, las Comisiones Nacionales, así como las demás autoridades competentes en materia financiera nacionales y, en su caso, del exterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley y demás disposiciones legales aplicables.
11. Participar en foros nacionales e internacionales para dar cumplimiento al objeto de la Ley.
12. Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta de Gobierno, previa orden del Presidente.
13. Informar a la Secretaría respecto de los asuntos concretos que ésta solicite.
14. Desempeñar las comisiones y demás funciones que le encomiende en forma directa el Presidente.
15. Nombrar y remover al personal adscrito a su Unidad Administrativa.
16. Señalar los lineamientos para concretar y coordinar acciones con otras representaciones de dependencias y entidades federales localizadas en el área de su competencia, con gobiernos estatales y municipales.
17. Presidir los Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales, que serán asistidos por el Director de Control y Supervisión, quien actuará como Secretario Técnico.
18. Informar al Consejo Consultivo Nacional acerca de los asuntos y propuestas que por su importancia así lo ameriten y que se apeguen a lo dispuesto en el artículo 35 de la LPDUSF.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES


AÑO

10

2021

310

19. Colaborar en la difusión y promoción en medios de comunicación y redes sociales de la Comisión Nacional, conforme a los lineamientos que dicte la Vicepresidencia Técnica en materia de educación financiera.
20. Coadyuvar en el ámbito de su competencia, con el Presidente de la Comisión Nacional en la definición y elaboración de la planeación institucional; así como de sus estrategias, objetivos metas y políticas generales de actuación.
21. Informar anualmente al Presidente y a la Junta de Gobierno del resultado de su gestión y del estado que reportan los planes, programas, proyectos y actividades.
22. Las demás que, dentro de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables, así como las que correspondan a las Unidades Administrativas que se les adscriban.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	311

**3401000 DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN, ENLACE INTERINSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN CON ENTIDADES EXTERNAS****Objetivo:**

Proponer a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y Direcciones Generales adscritas, mecanismos, manuales, instrumentos, lineamientos y guías, para que se brinde atención eficiente, eficaz y oportuna a los Usuarios de servicios financieros; generar diagnósticos y análisis del quehacer de las Unidades de Atención a Usuarios, estableciendo la vinculación necesaria con instancias internas y externas de la Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Definir acuerdos con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios, los asuntos de su competencia e informar sobre el desarrollo y cumplimiento de las atribuciones de las áreas que la integran.
2. Informar al Vicepresidente de UAU, la información relevante del quehacer de las Unidades de Atención a Usuarios, que se desprenda del análisis de las actividades sustantivas de los Procesos de Atención a Usuarios.
3. Establecer y definir los mecanismos de control y la información de la ejecución de las actividades sustantivas de los procesos en las UAU, para que los asuntos tengan una atención oportuna.
4. Proponer, en el ámbito de su competencia, las guías, manuales, lineamientos, políticas y criterios necesarios para la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen la atención a los Usuarios de servicios financieros.
5. Evaluar la operación de las UAU, para aportar elementos a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y en su caso a las Direcciones Generales adscritas, con objeto de mejorar su desempeño en los procesos de mejora continua.
6. Colaborar con las Direcciones Generales de Atención a Usuarios, en la orientación y atención de las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	312

7. Coadyuvar en la elaboración de los programas anuales de labores y en los anteproyectos de presupuesto de las UAU.
8. Orientar sobre los asuntos que les sean planteados por las áreas de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.
9. Proponer recomendaciones a las UAU, para el mejoramiento en el desarrollo de sus atribuciones.
10. Coordinar apoyo a las visitas de supervisión en las Unidades de Atención a Usuarios, previo acuerdo y posterior informe al Vicepresidente de Atención a Usuarios.
11. Proporcionar apoyo técnico administrativo a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, para la contratación de personal y la asignación de los recursos materiales y financieros que se requieran.
12. Acordar y resolver los asuntos que son competencia de las áreas a su cargo y coordinar la ejecución de las funciones que les son atribuidas a las áreas de su adscripción.
13. Coordinar las acciones para que se convoque a las sesiones de los Consejos Consultivos, Regionales, Estatales y Locales.
14. Emitir los diagnósticos y analizar las problemáticas regionales presentadas por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios al Consejo Consultivo Nacional.
15. Proponer a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, criterios y estrategias de actuación a seguir en el desempeño del personal de las Unidades de Atención a Usuarios, en relación con las funciones que le son atribuidas con respecto al Proceso de Atención a Usuarios.
16. Coordinar con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, acciones para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas, previo acuerdo y posterior informe al Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.
17. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean conferidas o delegadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

313

**3401100 SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO****Objetivo:**

Colaborar en las actividades sustantivas de la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas, en los asuntos relativos de la Vicepresidencia de Unidades de Atención de Usuarios, específicamente en concentrar supervisar y analizar la información proveniente de los mecanismos de control respecto del desarrollo de las actividades sustantivas del Proceso de Atención a Usuarios, así como analizar y darle seguimiento a los criterios propuestos por la Dirección para medir el desempeño de las acciones necesarias entre las áreas adscritas a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y las áreas de la Comisión Nacional con las que se interactúa. De igual forma proporcionar el soporte, supervisión y evaluación a dichas Unidades, además de concentrar y analizar la información con los indicadores de desempeño, tableros de control y reportes del quehacer de las UAU.

**Funciones:**

1. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que le son atribuidas al personal adscrito a su área.
2. Concentrar y Proporcionar información relevante del quehacer de las UAU a la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.
3. Recopilar y analizar la información que se desprende de los mecanismos de control y supervisión de las actividades sustantivas de los procesos en las UAU.
4. Generar los reportes y estadísticas para la evaluación de los indicadores, del quehacer de las Unidades de Atención a Usuarios e informar a la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.
5. Generar proyecciones, estadísticas y propuestas de mejora en las herramientas informáticas para la supervisión de los Procesos de Atención desahogados en las Unidades de Atención a Usuarios.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

314

6. Observar las recomendaciones a las UAU, para el mejoramiento en el desarrollo de sus atribuciones y someterlas a la aprobación de la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.
7. Colaborar en el ámbito de su competencia, en la elaboración de políticas que impacten en el desarrollo de acciones específicas para el mejoramiento de los servicios que prestan las UAU, mediante la instrumentación de mecanismos apoyados en las tecnologías de la información, para contar con herramientas tecnológicas que permitan la oportuna supervisión de actividades de las áreas de atención a Usuarios.
8. Proponer y coadyuvar en el ámbito de su competencia, en la formulación, actualización e implementación de las necesidades de tecnologías de información que se presenten en las áreas de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.
9. Proponer soluciones que ayuden a las UAU de la Comisión Nacional a tener un mejor soporte tecnológico que coadyuve en la optimización de los procesos involucrados en la atención de Usuarios y en el desempeño de sus funciones.
10. Asesorar a la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas, en el diagnóstico y comportamiento de los Procesos de Atención a Usuarios.
11. Diseñar y proponer tableros de control y herramientas de supervisión por nivel jerárquico y por tipo, a efecto de que permitan la oportuna supervisión de las UAU, además de otros indicadores que se soliciten de forma específica.
12. Vigilar los tableros de control y generar los reportes de las herramientas de supervisión, a efecto de informar los asuntos que requieren de atención en las Unidades de Atención a Usuarios.
13. Colaborar en la coordinación de las celebraciones de los Consejos Consultivos, Regionales, Estatales y Locales.
14. Integrar los diagnósticos y analizar las problemáticas regionales presentadas por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios al Consejo Consultivo Nacional.

R  
C

J

J

J

J

R  
C  
J  
J  
J



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	315

15. Concentrar los resultados de los mecanismos de control y supervisión de las actividades sustantivas de los procesos en las UAU.
16. Supervisar y analizar los resultados de los criterios y estrategias de actuación implementados por la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externa, a efecto de medir el desempeño del personal de las Unidades de Atención a Usuarios, en relación con las funciones que le son atribuidas con respecto al Proceso de Atención a Usuarios.
17. Colaborar con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, con acciones para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas, previo acuerdo y posterior informe al Vicepresidente de Atención a Usuarios.
18. Integrar las copias certificadas de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, para la expedición por la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.
19. Colaborar en lo que requiera la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas, respecto de las visitas de supervisión a las Unidades de Atención a Usuarios.
20. Verificar periódicamente la correcta integración de los expedientes digitales que se envían a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, para elaborar el acuerdo a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley.
21. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

316

3401101 DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

**Objetivo:**

Coadyuvar con el personal de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a fin de analizar, proponer y aplicar la normatividad, lineamientos, bases y criterios de los procedimientos que deben observar las UAU, en la prestación de servicios de atención a Usuarios y desahogo de procedimientos administrativos internos.

**Funciones:**

1. Generar acciones para la ejecución de las funciones asignadas al personal adscrito y que permitan establecer propuestas de mejora.
2. Recabar, analizar y presentar a la Subdirección de Análisis Estadístico, la información relevante de circulares y normatividad vigente que contribuya al desarrollo de los Procesos de Atención a Usuarios que se desahogan en las Unidades de Atención.
3. Recabar y analizar la información para la elaboración de los Programas de Trabajo, así como dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos comprometidos, en tiempo y forma.
4. Proponer acciones, en el marco de sus actividades, para la elaboración de manuales, lineamientos, políticas, criterios, guías, entre otras, que servirán de herramientas para el desempeño eficaz de sus funciones.
5. Elaborar recomendaciones a las UAU para el mejoramiento de sus atribuciones y someterlas a la aprobación de la Subdirección de Análisis Estadístico.
6. Coordinar las acciones implementadas para los programas de capacitación de las UAU.
7. Coordinar la participación de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas, con apoyo en aplicaciones de soporte tecnológico.
8. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

FR  
CA

1

1

1

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****317****3401102 DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON ENTIDADES EXTERNAS****Objetivo:**

Propiciar y coordinar las acciones que contribuyan a vincular a las Unidades de Atención a Usuarios con dependencias y entidades externas, a fin de fortalecer el quehacer y sano desarrollo de los Procesos de Atención a Usuarios.

**Funciones:**

1. Generar acciones para la ejecución de las funciones asignadas al personal adscrito, que permitan establecer propuestas de mejora.
2. Generar informes del comportamiento de las Instituciones Financieras a fin de detectar malas prácticas en el desahogo de los procesos de atención, e informarlo a los niveles estratégicos en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.
3. Analizar y proponer acciones a las áreas estratégicas de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, para la toma de decisiones eficaces para el desarrollo de los Procesos de Atención a Usuarios.
4. Analizar y proporcionar información para el desahogo de requerimientos o cumplimientos de programas en los que la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, participe de forma institucional con las dependencias y entidades externas.
5. Dar seguimiento y analizar la implementación de acciones que se establezcan con las autoridades supervisoras y reguladoras del Sector Financiero, Instituciones Financieras, Organizaciones e Instituciones Públicas y Privadas, que impacten en los procesos de las Unidades de Atención a Usuarios.
6. Analizar y diagnosticar recurrencias y problemáticas en la operación de los Procesos de Atención a Usuarios, desarrollados entre las Unidades de Atención y las Instituciones Financieras, a fin de detectar áreas de oportunidad.
7. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****318****3401103 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS****Objetivo:**

Proponer y ejecutar mecanismos para el análisis y evaluación de las actividades sustantivas que se desahogan en las Unidades de Atención a Usuarios, a efecto de reportar su avance y seguimiento a la Subdirección de Análisis Estadístico.

**Funciones:**

1. Generar acciones para la ejecución de las funciones asignadas al personal adscrito y presentar informes de cumplimiento que permitan establecer propuestas de mejora.
2. Analizar la información y estadística generada por la Subdirección de Análisis Estadístico, con la finalidad de diagnosticar y evaluar deficiencias en el desahogo de la ruta de Atención a Usuarios y los procesos que la integran.
3. Analizar las estadísticas de los tableros de control y herramientas de supervisión con la finalidad de evaluar las causas y viabilidad jurídica, así como reportar su seguimiento a la Subdirección de Análisis Estadístico.
4. Analizar la información de las distintas herramientas de supervisión a las Unidades de Atención a Usuarios para la elaboración de propuestas de mejora.
5. Proporcionar a la Subdirección de Análisis Estadístico, informes y reportes de las evaluaciones realizadas a fin de que sean acordadas con la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas, y en su caso con la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y las Direcciones Generales, para el establecimiento de medidas preventivas y correctivas.
6. Recopilar la información sobre problemáticas recurrentes de las UAU para la toma oportuna de decisiones en los niveles estratégicos de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	319

7. Analizar la información generada por la Subdirección de Análisis Estadístico, a fin de verificar la correcta integración de los expedientes digitales.
8. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	320
10	2021	

3401104 DEPARTAMENTO DE ENLACE OPERACIONAL EN UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

**Objetivo:**

Coordinar con las áreas de la Comisión Nacional, la integración de información sobre el cumplimiento de programas, informes y reportes institucionales, respecto a las funciones de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.

**Funciones:**

1. Generar acciones para la ejecución de las funciones asignadas al personal adscrito, que permitan establecer propuestas de mejora.
2. Analizar y proponer acciones de mejora en la operación de los Procedimientos de Atención a Usuarios.
3. Analizar y proporcionar información para el desahogo de requerimientos o informes de cumplimiento de las áreas adscritas a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.
4. Proponer acciones en coordinación con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional y áreas de la Vicepresidencia, a efecto de integrar información de las sesiones de Junta de Gobierno, Consejos Consultivos Nacionales y Regionales, Comité de Control y Desempeño Institucional, Programa de Trabajo de Administración de Riesgos y Programa de Trabajo de Control Interno.
5. Asesorar a las Unidades de Atención a Usuarios, con respecto a problemáticas, sugerencias o necesidades que tengan para brindar un servicio eficiente y presentar propuestas de solución a través de mejoras en soporte técnico.
6. Elaborar los documentos requeridos para la realización de las visitas de supervisión a las Unidades de Atención a Usuarios.
7. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	321

**341000 DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"****Objetivo:**

Programar, coordinar, dirigir y supervisar el desempeño de la Dirección de Control y Supervisión y del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, a fin de coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y metas que tiene encomendados, así como apoyar en la satisfacción de sus requerimientos de recursos humanos y de información, y coordinarse con las unidades administrativas de la Comisión Nacional y con instancias externas, en el ámbito de su competencia, para el ejercicio de sus atribuciones.

**Funciones:**

1. Acordar con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la Unidad Administrativa a su cargo.
2. Acordar y resolver sobre los asuntos que le sean planteados por la Dirección de Control y Supervisión "A" y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos a su cargo.
3. Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que le son atribuidas.
4. Coordinar y supervisar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Direcciones de Control y Supervisión, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional.
5. Evaluar el desempeño de las Unidades Administrativas que se encuentren bajo su coordinación de conformidad con los lineamientos establecidos para tal efecto.
6. Acordar con el Vicepresidente de su adscripción la contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran la Dirección de Control y Supervisión que tiene adscrita, y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, de conformidad con la normativa aplicable.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several initials on the right margin.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	322
10	2021	

7. Establecer comunicación con las UNES para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios, así como acordar estrategias de atención conjunta que incidan en mejores prácticas en favor de los Usuarios de servicios financieros.
8. Establecer los mecanismos de operación para que la Dirección de Control y Supervisión y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos que tiene adscrita, coordinen con las Dependencias y Entidades Estatales, Municipales, agrupaciones privadas y sociales, acciones concretas en beneficio de los Usuarios.
9. Evaluar, analizar y participar con las autoridades correspondientes en aquellos asuntos que por su impacto regional afecten a Usuarios respecto de uno o varios servicios o productos ofrecidos por las Instituciones Financieras.
10. Establecer las acciones para que las Direcciones de Control y Supervisión convoquen a sesionar a los Consejos Consultivos Regionales, así como el calendario anual en que sesionarán, para dar a conocer al Consejo Consultivo Nacional los asuntos que por su importancia así lo ameriten para coordinar su aprobación respectiva.
11. Establecer y mantener relaciones con las autoridades involucradas, así como Instituciones Financieras, organizaciones e instituciones públicas y privadas en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera para el intercambio de estudios e información, previo acuerdo con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.
12. Gestionar en el ámbito de su competencia, previo acuerdo con el Presidente de la Comisión Nacional y Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios, la celebración de acuerdos de coordinación y convenios con las autoridades federales y/o locales, con los sectores social y privado, con las Instituciones Financieras, asociaciones, organismos u otras agrupaciones, supervisando el cumplimiento de los compromisos que de ellos se deriven.
13. Conocer, para los fines de supervisión y evaluación del desempeño de la Dirección de Control y Supervisión "A" y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, de la información obtenida por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACI3N		No DE P3GINA
MES	AÑO	323
10	2021	

14. Participar en coordinaci3n con la Direcci3n General de Evaluaci3n, Supervisi3n y Protecci3n Financiera y con las autoridades involucradas en el proceso, en apoyo al desarrollo de soluciones a problem3ticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas pr3cticas financieras, previo acuerdo con el Vicepresidente de Unidades de Atenci3n a Usuarios.
15. Coadyuvar en la difusi3n y aplicaci3n de la normativa que regula las actividades y competencias de las Unidades Administrativas de la Comisi3n Nacional.
16. Verificar que el procedimiento de atenci3n se lleve a cabo en la forma y t3rminos en la Ley y en las dem3s disposiciones.
17. Supervisar que las Unidades de Atenci3n a Usuarios remitan a la Direcci3n General de Verificaci3n y Sanciones, los casos relativos a infracciones cometidas durante y fuera del procedimiento conciliatorio, en los plazos establecidos, los asuntos en que presuntamente se haya contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo cumplimiento corresponda sancionar a la Comisi3n Nacional.
18. Supervisar que las Direcciones de Control y Supervisi3n remitan a la Direcci3n General de Evaluaci3n, Supervisi3n y Protecci3n Financiera, en los plazos establecidos, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a la LTOSF, a la LIC y a la LTFCCG.
19. Supervisar que las Unidades de Atenci3n a Usuarios turnen a la Direcci3n General de Servicios Legales, en los plazos establecidos, los recursos de revisi3n junto con el expediente respectivo.
20. Atraer, ya sea por cuantía o por materia, a juicio de los titulares, los asuntos relevantes de las Unidades de Atenci3n a Usuarios de su adscripci3n.
21. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
22. Las dem3s que, en el 3mbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the bottom left margin]*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom center]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES


AÑO

**10****2021****324****3410100 CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN POR MEDIOS REMOTOS****Objetivo:**

Coordinar, establecer, proponer y supervisar los mecanismos no presenciales de atención de su competencia, así como implementar modelos de capacitación internos, a fin de asesorar a los Usuarios de servicios financieros respecto de sus consultas e inconformidades sobre productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

**Funciones:**

1. Establecer los criterios de actuación a seguir en el desempeño del personal del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
2. Diseñar estrategias que permitan mejorar de manera permanente la atención remota del Centro de Contacto a los Usuarios con criterios de calidad, calidez, confiabilidad, eficiencia y eficacia.
3. Recibir y atender las consultas de los Usuarios a nivel nacional que ingresan a través de canales de atención no presenciales: telefónico, correo electrónico, escritos, plataformas institucionales y otros medios remotos, relacionadas con los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.
4. Recibir y atender las consultas de los Usuarios a nivel nacional que ingresan a través de canales de atención no presenciales: telefónico, correo electrónico, escritos, plataformas institucionales y otros medios remotos, relacionadas con los servicios que ofrece la CONDUSEF.
5. Acordar y resolver con la Dirección General de Atención a Usuarios "A" los asuntos del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
6. Mantener comunicación en el ámbito de su competencia con las Unidades de Atención a Usuarios para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.
7. Coordinar, supervisar y evaluar el desempeño de las funciones que les son atribuidas al personal a su cargo.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>325</b>

8. Coordinar el empleo de los recursos humanos, técnicos y materiales para la atención, información, asesoría, orientación, conciliación y captación de quejas a través de medios remotos.
9. Determinar, actualizar y complementar los contenidos de los materiales de capacitación con los que se instruirá a los asesores encargados de brindar atención a los Usuarios de servicios financieros a través de medios remotos.
10. Programar y coordinar la capacitación de los asesores a su cargo a fin de que desarrollen el conocimiento normativo, las habilidades técnicas, personales y de servicio que requieren para la atención de los diferentes servicios que ofrece el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
11. Coadyuvar con la Dirección de Administración de Personal en la selección de prestadores de servicio social y prácticas profesionales que se incorporen a la operación del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
12. Supervisar la operación de los medios remotos que dependan del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, a fin de mantener la calidad en la prestación del servicio.
13. Supervisar el contenido de la información de primer contacto para asesoría de los Usuarios de servicios financieros.
14. Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos.
15. Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios y procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones.
16. Coadyuvar el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando sean señalados como autoridad responsable.
17. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several smaller ones at the bottom and right side.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

326

3410101 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN

**Objetivo:**

Implementar, coordinar y supervisar la correcta aplicación de los procesos de atención que se proporcionan a los Usuarios de servicios financieros a través de medios remotos.

**Funciones:**

1. Diseñar e implementar estrategias de solución educativa que permita incrementar la calidad del servicio que se brinda a los Usuarios en el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos: cursos de capacitación, materiales didácticos de apoyo, etc.
2. Determinar y actualizar la información breve y de memoria para proporcionar en primer contacto.
3. Diseñar los modelos de capacitación en materia normativa, de habilidades técnicas, personales y de servicio que se requieran para la atención de los diferentes servicios que se proporcionan en el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
4. Aplicar mecanismos de supervisión y monitoreo a los asesores encargados de brindar atención a los Usuarios de servicios financieros, con el objetivo de evaluar el desarrollo de sus actividades de atención.
5. Llevar a cabo las acciones necesarias para la formación de instructores que impartirán los cursos de capacitación para nuevos asesores.
6. Apoyar el proceso de gestión de calidad con la supervisión de la funcionalidad de las cédulas de monitoreo y la revisión periódica de las mismas, con el objetivo de extender el alcance de la capacitación inicial y dar seguimiento puntual al desempeño de los nuevos asesores.
7. Realizar las actividades de administración y control de capacitación, con el fin de identificar áreas de oportunidad que permitan la toma de decisiones oportuna y eficaz, e informarlas por escrito o correo electrónico al Titular del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
8. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean conferidas o delegadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	327

**3420000 DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"****Objetivo:**

Programar, coordinar, dirigir y supervisar el desempeño de las Direcciones de Control y Supervisión y de las Unidades de Atención a Usuarios que le son adscritas, a fin de asegurar el cumplimiento del marco jurídico, metas y objetivos de la Comisión Nacional y elevar los niveles de eficiencia y calidad de los servicios; así como, apoyar en las solicitudes de requerimientos de recursos e información para la operación de las Unidades de Atención a Usuarios, y fungir, de ser el caso, como enlace con las unidades administrativas de la Comisión Nacional y con instancias externas, en el ámbito de su competencia.

**Funciones:**

1. Acordar con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Direcciones de Control y Supervisión.
2. Conocer y resolver sobre los asuntos que le sean planteados por las Direcciones de Control y Supervisión.
3. Establecer mecanismos de enlace y seguimiento de los trámites y asuntos solicitados por las áreas centrales de la Comisión Nacional a fin de que las Direcciones de Control y Supervisión, atiendan y resuelvan de manera adecuada y oportuna los requerimientos y se turnen a las áreas centrales, y en el mismo sentido se atiendan los requerimientos que las Direcciones de Control y Supervisión turnan a las áreas centrales.
4. Supervisar y controlar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Direcciones de Control y Supervisión vigilando su cumplimiento, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional.
5. Fijar de manera conjunta con la Dirección General de Atención a Usuarios "A", los criterios para coordinar, organizar y evaluar el desempeño y el cumplimiento de las atribuciones conferidas a las Direcciones de Control y Supervisión, de conformidad con los lineamientos establecidos para tal efecto.

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>328</b>

6. Acordar con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios, la contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran las Direcciones de Control y Supervisión, de conformidad con la normativa aplicable.
7. Establecer comunicación con las UNE para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios, así como proponer estrategias de atención conjunta que incidan en mejores prácticas en favor de los Usuarios de servicios financieros, previo acuerdo con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.
8. Establecer los mecanismos de operación para que las Direcciones de Control y Supervisión coordinen con la Dependencias y Entidades Estatales, Municipales, agrupaciones privadas y sociales, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.
9. Evaluar, analizar y participar con las autoridades correspondientes, en aquellos asuntos que por su impacto regional afecten a Usuarios respecto de uno o varios servicios o productos ofrecidos por las Instituciones Financieras, previo acuerdo con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.
10. Establecer las acciones para que las Direcciones de Control y Supervisión convoquen a sesionar a los Consejos Consultivos Regionales, así como el calendario anual en que sesionarán, para dar a conocer al Consejo Consultivo Nacional los asuntos que por su importancia así lo ameriten para coordinar su aprobación respectiva.
11. Establecer y mantener relaciones con las autoridades involucradas, así como Instituciones Financieras, organizaciones e instituciones públicas y privadas en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera para el intercambio de estudios e información, previo acuerdo con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.
12. Gestionar en el ámbito de su competencia, previo acuerdo con el Presidente de la Comisión Nacional y Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios, la celebración de acuerdos de coordinación y convenios con las autoridades federales y/o locales, con los sectores social y privado, con las Instituciones Financieras, asociaciones, organismos u otras agrupaciones, supervisando el cumplimiento de los compromisos que de ellos se deriven.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	329

13. Coordinar y evaluar el desempeño de las Direcciones de Control y Supervisión, respecto de la información obtenida por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.
14. Participar en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera y con las autoridades involucradas en el proceso, en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras, previo acuerdo con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.
15. Colaborar con la Unidad Administrativa competente, en la difusión y promoción de las atribuciones de la Comisión Nacional, a través de las diferentes herramientas de comunicación.
16. Verificar que el procedimiento de atención se lleve a cabo en la forma y términos en la Ley y en las demás disposiciones.
17. Supervisar que las Unidades de Atención a Usuarios, turnen a la Dirección General de Verificación y Sanciones, los casos relativos a infracciones cometidas durante y fuera del procedimiento conciliatorio, en los plazos establecidos, los asuntos en que presuntamente se haya contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo cumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional.
18. Supervisar que las Direcciones de Control y Supervisión turnen a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en los plazos establecidos, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a la LTOSF, a la LIC y a la LTFCCG.
19. Supervisar que las Unidades de Atención a Usuarios turnen a la Dirección General de Servicios Legales, en los plazos establecidos, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo.
20. Atraer, ya sea por cuantía o por materia, a juicio de los titulares, los asuntos relevantes de las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción.
21. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
22. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.

Handwritten initials in blue ink at the bottom left corner.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large signature and several smaller ones.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****330****3411000; 3421000; 3422000; 3423000****DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN "A", "BA1", "BB2", "BC3"****Objetivo:**

Coordinar y supervisar que las Unidades de Atención a Usuarios, de su adscripción, proporcionen atención eficiente, eficaz y oportuna a los Usuarios de servicios financieros, de acuerdo con los criterios, lineamientos y normatividad establecida; así como promover la educación financiera.

**Funciones:**

1. Supervisar a las Unidades de Atención a Usuarios respecto del servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten los Usuarios.
2. Supervisar que se atiendan las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios, así como la información proporcionada respecto a los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras.
3. Supervisar que se coadyuve en la difusión de los programas de las Instituciones Financieras, así como en la atención a las solicitudes de los Usuarios, respecto a la información estadística elaborada por la Comisión Nacional.
4. Supervisar y verificar la recepción y trámite a las quejas por malas prácticas de cobranza.
5. Supervisar y verificar que se efectúe la recepción y trámite a las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.
6. Supervisar y verificar que la información y/o documentación solicitada a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, cumpla con lo establecido en las disposiciones legales aplicables.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>331</b>

7. Supervisar y verificar que se realicen todas las acciones necesarias orientadas a resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos legales vigentes.
8. Supervisar y verificar que se atiendan las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio.
9. Supervisar y verificar que se atiendan y resuelvan las consultas de las Instituciones Financieras y los Usuarios, en materia financiera y contable.
10. Supervisar y verificar que se lleve a cabo la práctica de diligencias, notificaciones, así como los acuerdos de trámite u oficios en apego al marco legal vigente, en tiempo y forma.
11. Supervisar y verificar que se dé cumplimiento a los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, que se elaboren los proyectos de laudos y que se remitan al área jurídica correspondiente dentro del plazo establecido.
12. Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las UNES para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.
13. Supervisar y verificar que se ordene a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, en tiempo y forma.
14. Supervisar y verificar que se remitan a la Dirección General de Verificación y Sanciones, las infracciones cometidas dentro y fuera del procedimiento conciliatorio, que ameriten sanción, así como aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en las diversas leyes en la materia, dentro del plazo establecido.
15. Supervisar y verificar que se turne a la Dirección General de Servicios Legales los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y supervisar que se desechen por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los previstos en el artículo 99 de la Ley.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	332

16. Supervisar y verificar que se turne a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, la solicitud del Usuario de elaborar el dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, en tiempo y forma.
17. Supervisar y verificar que se lleven a cabo las acciones para dar cumplimiento al laudo arbitral y a la sentencia ejecutoriada que derive del mismo.
18. Supervisar y verificar que se remita a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores, dentro del plazo establecido.
19. Supervisar y verificar que se reciban y remitan a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios, dentro del plazo establecido.
20. Coadyuvar en la prestación del servicio de defensoría legal, en los asuntos que determine la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.
21. Supervisar y verificar que se asista a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación.
22. Supervisar y verificar que se lleve a cabo el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
23. Supervisar y/o coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones, en tiempo y forma.
24. Supervisar y verificar que las Unidades de Atención a Usuarios rindan el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, a los servidores públicos adscritos a ella que sean señalados como autoridad responsable y que atiendan los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas, en tiempo y forma.
25. Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	333

26. Preparar la información estadística relacionada con las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, ubicadas en la región que le corresponda.
27. Supervisar y verificar que las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, administren los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación de conformidad con la normativa aplicable.
28. Supervisar y verificar que se dé cumplimiento a los procesos establecidos, en relación a la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de la operación en las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción.
29. Supervisar y verificar que las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, envíen a las áreas competentes y con la periodicidad que éstas determinen, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto.
30. Supervisar y verificar que en las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, se remitan a la Dirección General de Servicios Legales, dentro del plazo establecido, los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional y las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.
31. Vigilar el cumplimiento de los programas anuales de las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción.
32. Tratándose de asuntos relevantes, ya sea por cuantía o por materia, a juicio del Director, podrá atraer los asuntos de las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción.
33. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	334

3411100; 3411200; 3411300; 3411400; 3411500; 3411600; 3421100; 3421200; 3421300; 3421400; 3421500; 3421600; 3421700; 3421800; 3421900 3422100; 3422200; 3422300; 3422400; 3422500; 3422600; 3422700; 3422800; 3422900; 3423100; 3423200; 3423300; 3423400; 3423500; 3423600; 3423700; 3423800; 3423900; 3423110; 3423120

UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS "A1", "A2", "A3", "A4", "A5", "A6", "BA1", "BA2", "BA3", "BA4", "BA5", "BA6", "BA7", "BA8", "BA9", "BB1", "BB2, BB3", "BB4", "BB5", "BB6", "BB7", "BB8", "BB9", "BC1", "BC2", "BC3", "BC4", "BC5", "BC6", "BC7", "BC8", "BC9", "BC10", "BC11"

**Objetivo:**

Coordinar, supervisar y garantizar que los servicios de atención a Usuarios que se prestan en las Unidades conforme a las atribuciones conferidas, se lleven a cabo con apego a la LPDUSF, a las políticas y lineamientos que establezca la Comisión Nacional así como a las bases y criterios que fije la Junta de Gobierno, a efecto de proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros y coadyuvar a promover el desarrollo de la Cultura Financiera, en el ámbito de la competencia territorial que les confiere el Estatuto.

**Funciones:**

1. Proporcionar a los Usuarios, información relacionada con los productos, servicios y programas que las Instituciones Financieras otorgan, así como brindar asesoría técnico jurídica y desahogar las consultas, aclaraciones, reclamaciones y controversias que sean presentadas por cualquier medio reconocido por la CONDUSEF.
2. Atender las solicitudes de información del público, respecto de las atribuciones, con base en los estudios estadísticos del área competente
3. Recibir, y dar trámite ante el área competente para que determine su procedencia, las quejas por malas prácticas de cobranza, las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarios de una o más cuentas de depósito, las solicitudes de defensoría legal y todas aquellas solicitudes de los Usuarios de servicios financieros vinculadas al quehacer de la Comisión Nacional.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	335

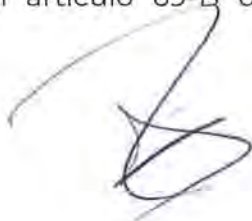
4. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, así como realizar todas las acciones necesarias de gestión, conforme lo dispuesto en el artículo 59 Bis-1 de la Ley.
5. Brindar la atención procedente a las reclamaciones sustanciando mediante el procedimiento conciliatorio y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes.
6. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el plazo establecido, las reclamaciones presentadas en contra de las Instituciones Financieras, que se consideren trascendentes.
7. Llevar a cabo la práctica de diligencias a que se refiere el artículo 68 de la Ley.
8. Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el plazo establecido.
9. Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las UNES para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.
10. Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir.
11. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas dentro y fuera del procedimiento conciliatorio, en los plazos establecidos, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley.
12. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley, aquellos asuntos que puedan ser constitutivos de delitos y los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas, cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional, en los plazos establecidos para la atención correspondiente.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature 'MOS' and several initials.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	336

13. Remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en el plazo establecido, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, acompañado del expediente respectivo, y de la recomendación del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios.
14. Notificar a los Usuarios los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, así como los oficios a que se refiere el artículo 22, fracción XXIX, del Estatuto, en el plazo establecido.
15. Llevar a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al laudo arbitral, así como a la sentencia ejecutoriada derivada del mismo.
16. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores, en el plazo establecido.
17. Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal y recibir y remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en el plazo establecido, las solicitudes de colaboración para la asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan que la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda a su asunto, coadyuve con el Ministerio Público en términos de la Ley, para que la primera determine e informe los casos procedentes.
18. Remitir a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en el plazo establecido, los asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la LTOSF, en la Ley de LIC y en la LTFCCG.
19. Recibir y remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en el plazo establecido, las solicitudes de colaboración para la asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan que la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda a su asunto, coadyuve con el Ministerio Público en términos de la Ley, para que la primera determine e informe los casos procedentes, en el mismo plazo.
20. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación.
21. Llevar, en el ámbito de su competencia, el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	337

22. Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.
23. Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Unidad de Atención a Usuarios o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable; así como atender los requerimientos que le sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales.
24. Llevar a cabo el desarrollo de programas y campañas en el ámbito de su competencia, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional.
25. Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional.
26. Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros.
27. Ser integrante de los Consejos Consultivos, de conformidad con lo previsto en el Estatuto.
28. Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.
29. Realizar, coordinar y formalizar el cumplimiento a los procesos relativos a la administración y ejercicio de los recursos humanos, financieros, materiales y servicios generales de la Unidad de Atención a Usuarios de su competencia para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, así como la presentación de informes que, relacionados con lo anterior, le sean solicitados.
30. Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus atribuciones.
31. Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la SHCP.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>338</b>

32. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, aquellos asuntos que puedan ser constitutivos de delitos y coadyuvar en la tramitación de los mismos.
33. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional.
34. Aplicar y colaborar, de conformidad con la normatividad, la administración de los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para regular la operación y el desarrollo de programas establecidos.
35. Integrar los asuntos que fueron atendidos dentro de la Unidad de Atención a Usuarios, a fin de elaborar reportes estadísticos, mismos que serán enviados a la Dirección de Control y Supervisión en donde se encuentren adscritos.
36. Promover las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, después de iniciar formalmente con el procedimiento de conciliación para lo cual, gestionará ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, usando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.
37. Proponer mediante el diálogo alternativas de solución para los conflictos que se presenten entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, participando como conciliador así como ordenar a las Instituciones Financieras el registro de un pasivo contingente o la constitución e inversión de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende la procedencia de las pretensiones del Usuario de servicios financieros.
38. Asesorar las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación de conformidad con lo dispuesto en la LPDUSF y en la LTOSF.
39. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
40. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'R', 'X', and 'g']*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	339

**3411101; 3411102; 3411103****DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN "A1.1", "A1.2", "A1.3"****Objetivo:**

Brindar apoyo al Titular de la Unidad de Atención a Usuarios en la que se encuentren adscritos en las actividades propias de dicha Unidad de conformidad al artículo 41 del Estatuto, con la finalidad de que se realice de manera adecuada la atención a los usuarios de los servicios financieros y las actividades que la normatividad aplicable contempla para las Unidades de Atención a Usuarios.

**Funciones:**

1. Ejecutar los acuerdos con el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, en los asuntos de su competencia e informar sobre el desarrollo y cumplimiento de las atribuciones señaladas.
2. Proporcionar, a solicitud del Usuario que lo requiera, información relacionada con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras.
3. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que le son atribuidas al personal adscrito a su área.
4. Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros.
5. Requerir a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;
6. Desahogar, substanciar y dar trámite a las audiencias de conciliación.
7. Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right and several initials and marks along the right margin.

Handwritten initials in blue ink at the bottom left corner.

Handwritten signature and initials in blue ink at the bottom center.

Handwritten initials and marks in blue ink at the bottom right corner.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	340

8. Efectuar las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen.
9. Informar a las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus atribuciones.
10. Atender las solicitudes de información que los Usuarios de servicios financieros presenten, respecto de las atribuciones conferidas a esta Comisión, derivado de las estadísticas publicadas por esta Comisión.
11. Suplir al Titular de la Unidad de Atención a Usuarios en su ausencia.
12. Notificar, conforme a las disposiciones aplicables, las resoluciones o mandamientos que sean emitidos por los órganos y Unidades Administrativas de la Comisión Nacional facultados para ello, incluyendo aquellas en las que se efectúen requerimientos de información, documentación y demás elementos a las Instituciones Financieras.
13. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean conferidas o delegadas.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	341

**3500000 VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN****Objetivo:**

Establecer y operar un esquema de planeación institucional que armonice las acciones de las áreas de la CONDUSEF bajo la línea de orientación estratégica que establezca los criterios, metas y programación de las acciones sustantivas; así como administrar, bajo las directrices que dicta la planeación, los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, a fin de lograr el adecuado cumplimiento de las responsabilidades que la LPDUSF le asigna a la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Suplir la ausencia del Presidente en los asuntos de su respectiva competencia.
2. Coadyuvar, en el ámbito de competencia de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, con el Presidente de la Comisión en la definición y elaboración de la planeación institucional; así como de sus estrategias, objetivos, metas y políticas generales de actuación.
3. Evaluar, integrar y proponer al Presidente los ajustes y modificaciones que requieran los procesos y procedimientos de trabajo.
4. Dirigir, coordinar y supervisar los reportes de su gestión y del estado que reportan los planes, programas, proyectos y actividades.
5. Presentar a consideración del Presidente los planes, programas y presupuestos ya revisados, para someterlos a la aprobación de la Junta de Gobierno y a la autorización de la SHCP.
6. Proponer las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y someterlas a la aprobación del Presidente y de la Junta de Gobierno.
7. Vigilar de manera permanente el desarrollo de los planes y programas y suscribir los informes periódicos que deban rendirse ante el Presidente, Junta de Gobierno e instancias de coordinación sectorial.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	342
10	2021	

8. Examinar y autorizar los estados financieros para su presentación ante el Presidente y la Junta de Gobierno.
9. Someter a consideración del Presidente las Condiciones Generales de Trabajo de la CONDUSEF, para aprobación de la Junta de Gobierno.
10. Representar legalmente a la CONDUSEF, en el ámbito de su competencia, por instrucciones del Titular del Organismo o en ausencia del mismo, ante instancias relacionadas con actividades financieras, del sector público, social o privado, organizaciones sociales o académicas, etc.
11. Definir, en coordinación con los titulares de las direcciones de área a su cargo, los programas específicos de cada una de ellas, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en concordancia con los correspondientes a la Institución en su conjunto.
12. Coordinar y vigilar que la formulación e integración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la CONDUSEF, se apeguen a la normativa, formatos, procedimientos y techos de gastos autorizados.
13. Establecer o proponer ajustes, según proceda, a los planes, programas y presupuestos aprobados o en proyecto.
14. Definir y establecer las bases y directrices que deban considerarse en materia de planeación programática, presupuestal, financiera, administrativa, informática y de organización.
15. Controlar y vigilar que la información de la Cuenta Pública se rinda con apego a la forma, procedimientos y oportunidad que establezca la normativa.
16. Aprobar la utilización de los servicios bancarios, a través de los cuales se operará el manejo y flujo de recursos.
17. Participar en la instalación y las sesiones de los Comités de: Planeación y Desarrollo de Procesos; Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; Ahorro de Energía; Capacitación; Enajenación de Bienes Muebles e Inmuebles; Informática y Telecomunicaciones; la Comisión de Evaluación de Premios, Estímulos y Recompensas; Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés, en su carácter de Presidente.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	343

18. Definir conjuntamente con las demás Vicepresidencias, los criterios de coordinación entre sus áreas y los esquemas de supervisión de la misma.
19. Programar, concertar y encabezar reuniones con las demás Vicepresidencias y los titulares de sus Unidades Administrativas, con objeto de fortalecer los procesos de planeación, programación, presupuestación y control.
20. Pactar y firmar convenios, en el ámbito de su competencia, con Instituciones Financieras, autoridades federales o locales, asociaciones, organismos u otras agrupaciones, así como participar en foros nacionales e internacionales.
21. Difundir los criterios y lineamientos que establezca la Junta de Gobierno relacionados con las materias de su competencia, así como lo actos que ésta ordene.
22. Revisar y suscribir los documentos e informes que deban presentarse en las sesiones de la Junta de Gobierno y vigilar el seguimiento de los acuerdos, que sean competencia de las áreas adscritas a esta Vicepresidencia.
23. Dar respuesta a los requerimientos de autoridades competentes, cuando así lo soliciten.
24. Resolver los asuntos que le sean turnados por delegación de facultades o por suplencia, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto.
25. Nombrar y remover al personal adscrito a su Unidad Administrativa.
26. Informar a la SHCP respecto de los asuntos concretos que ésta solicite.
27. Establecer y mantener el control interno institucional necesario para conducir las actividades hacia el logro de sus objetivos y metas.
28. Evaluar y supervisar el funcionamiento del control interno institucional, así como implementar acciones para la mejora continua.
29. Llevar a cabo las demás funciones que en el ámbito de su competencia se requieran y deriven de las disposiciones aplicables.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right side and several initials at the bottom.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

344

3501000 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

**Objetivo:**

Coordinar los procesos de nómina, prestaciones y seguridad social; de reclutamiento, contratación y evaluación de personal; el sistema de control de plazas; la aplicación del tabulador autorizado; el diseño e implementación del programa de capacitación; el programa de servicio social, prácticas profesionales y jurídicas; el Programa de Cultura Institucional para el mejoramiento del clima laboral; la actualización de las estructuras orgánicas, ocupacionales y de perfil de puestos; en la implementación de medidas para la igualdad de género, inclusión, no discriminación; así como participar en los procesos escalafonarios y negociar, proponer y vigilar el cumplimiento de las condiciones generales de trabajo.

**Funciones:**

1. Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual y mensual del Capítulo de Servicios Personales, así como autorizar y supervisar su ejercicio.
2. Supervisar y vigilar el proceso de nómina del personal.
3. Supervisar la actualización de la estructura organizacional, la descripción y perfiles de puestos, y estructuras salariales.
4. Coordinar los procesos de reclutamiento, selección, contratación y evaluación, así como para la readscripción del personal de la CONDUSEF.
5. Expedir la identificación del personal de la Comisión Nacional, a partir de su alta o cambio de adscripción.
6. Integrar, actualizar y resguardar los expedientes del personal de la Comisión Nacional, con la documentación generada durante su historia laboral.
7. Coordinar la aplicación de las prestaciones de salud, económicas y recreativas en el marco de las Condiciones Generales de Trabajo y la normativa establecida.
8. Supervisar la implementación de los procesos inherentes a la contratación, promoción y baja del personal de la CONDUSEF.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	345

9. Coordinar el cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas del pago de los sueldos, salarios y prestaciones del personal de la CONDUSEF.
10. Coordinar la elaboración del tabulador de puestos del personal de mando y operativos, y gestionar su registro ante la SHCP.
11. Coordinar la aplicación del tabulador de sueldos aprobado.
12. Participar en las negociaciones de las Condiciones Generales de Trabajo, así como realizar su difusión.
13. Colaborar con el área jurídica responsable, en los procesos laborales y jurisdiccionales en que sea parte la Comisión Nacional.
14. Coordinar con la Dirección Contenciosa, la aplicación de sanciones al personal de la CONDUSEF según lo contenido en las Condiciones Generales de Trabajo y en la Ley Federal del Trabajo.
15. Coordinar y supervisar la atención de requerimientos de información por cualquiera de los órganos fiscalizadores o las Unidades Administrativas de la CONDUSEF en materia de la competencia del área.
16. Vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo, así como promover la revisión, modificación, registro y autorización de las mismas, ante las instancias conducentes.
17. Coordinar la aplicación de las prestaciones, servicios e incentivos a los que se pueden hacer acreedores.
18. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de seguridad social, a favor de los trabajadores de la CONDUSEF, así como de las cuotas que correspondan a la entidad.
19. Participar en la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.
20. Aplicar las acciones derivadas del sistema escalafonario.
21. Participar en el proceso escalafonario, acorde a lo establecido en su Reglamento.
22. Llevar a cabo convenios con las instituciones de educación técnica y superior con el fin de promover la prestación de Servicio Social y Prácticas Profesionales para contribuir a su desarrollo individual y profesional.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	346

23. Dirigir y coordinar la integración e implementación del programa de capacitación de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
24. Coordinar la elaboración, establecimiento, ejecución, control y evaluación de los Programas de Inducción a la CONDUSEF del personal de nuevo ingreso.
25. Planear y administrar el programa de servicio social, así como de las prácticas profesionales y jurídicas.
26. Coordinar programas de mejora en beneficio de los servidores públicos de la Comisión Nacional, así como aquellos orientados al bienestar social y cultural de los trabajadores de la CONDUSEF y sus familiares derechohabientes.
27. Coordinar la realización de acciones que promuevan la eliminación de actos discriminatorios, la igualdad de género y la inclusión.
28. Supervisar la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional desarrollada por la autoridad correspondiente, así como cumplir con los requerimientos al efecto establecidos y la supervisión de los resultados de la misma.
29. Coordinar la integración y actualización de guías en materia de administración y desarrollo de personal.
30. Participar con la Dirección General de Servicios Legales en la actualización del Estatuto.
31. Coordinar la formalización de los contratos por servicios profesionales asimilados a salarios, a solicitud de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
32. Dirigir, controlar, evaluar y supervisar al personal de los Departamentos que les correspondan.
33. Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que les sean asignados conforme al ámbito de atribuciones.
34. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
35. Las demás que las disposiciones legales y administrativas le confieran y las que le encomiende el Titular de la Dirección de Administración de Personal.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large '2' at the top and various initials below.

Large handwritten signature in blue ink at the bottom of the page, possibly reading 'MORAN'.



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
	MES	AÑO	<b>347</b>
	<b>10</b>	<b>2021</b>	

**3501001 DEPARTAMENTO DE NÓMINA Y PRESTACIONES ECONÓMICAS**

**Objetivo:**

Supervisar y validar la nómina para que se realice el pago correspondiente en tiempo y forma al personal de la CONDUSEF, que efectúe el cálculo de los impuestos y entero correspondiente al capítulo 1000 Servicios Personales, así como aplicar las operaciones de nómina relacionadas con incrementos salariales y la correcta aplicación de las prestaciones económicas.

**Funciones:**

1. Coordinar la integración y generación de la nómina.
2. Coordinar la aplicación de las modificaciones de sueldos y prestaciones del personal, en el Sistema Integral de Recursos Humanos.
3. Administrar el Sistema Integral de Recursos Humanos.
4. Supervisar que la generación de nómina y los importes de sueldos y prestaciones económicas con cargos al capítulo 1000, se procesen con base en las disposiciones jurídicas y administrativas correspondientes.
5. Coordinar, supervisar y verificar que el cálculo de finiquitos, indemnizaciones, laudos y pagos extraordinarios para el personal, se efectúe de acuerdo a lo establecido por las autoridades correspondientes.
6. Elaborar las guías de cálculos relacionados con prestaciones, finiquitos, indemnizaciones y/o incidencias.
7. Coordinar la generación de recibos de pago y CFDI´s generados con motivo de la nómina.
8. Coordinar, supervisar y verificar el cálculo de impuestos.
9. Supervisar el control de asistencia del personal y el consecuente registro de incidencias, y atender gestiones de asignación de supervisión y reembolsos; así como identificar al personal acreedor al premio de puntualidad o a descuentos relacionados con el control citado.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signatures and initials at the bottom of the page*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	348

10. Coordinar la aplicación de los movimientos de personal (altas, bajas, modificaciones, promociones, cambios de adscripción, etc.) en el sistema integral de recursos humanos.
11. Coordinar la actualización de la estructura orgánica y ocupacional de CONDUSEF en el Sistema Integral de Recursos Humanos.
12. Coordinar la elaboración de nombramientos.
13. Participar en la integración de contratos por servicios profesionales, asimilados a salarios, a solicitud de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
14. Coordinar la integración del sistema para el control de plazas autorizadas conforme al Catálogo de Puestos.
15. Participar en la atención de procesos de carácter jurisdiccional y requerimientos de órganos fiscalizadores relacionados con el personal de la CONDUSEF.
16. Coordinar la atención de gestiones, informes y/o declaraciones fiscales.
17. Participar en la integración y seguimiento del Anteproyecto de Programa Anual Presupuestal, de trabajo y/o actividades correspondientes a la Dirección de Administración de Personal.
18. Coordinar la actualización del Catálogo de Puestos y Tabulador de Sueldos (estructura salarial) ante la SHCP.
19. Participar en la notificación y, en su caso, ejecución de sanciones emitidas por la autoridad competente, al personal de la CONDUSEF.
20. Participar en la actualización del Estatuto.
21. Acordar, con su superior jerárquico inmediato, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.
22. Participar con su superior jerárquico en el control, planeación y evaluación de las funciones de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo.

Handwritten signatures and initials in blue ink are present on the right side and bottom of the page, including a large signature at the bottom center and several smaller ones to the right.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	349

23. Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a las directrices que se establezcan.
24. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los directrices que establezca el superior jerárquico.
25. Llevar el control y gestión de los asuntos que les sean asignados conforme al ámbito de atribuciones.
26. Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.
27. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.
28. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados
29. Acordar, ejecutar y controlar los asuntos relativos al personal a ellos adscrito, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.
30. Las demás que las disposiciones legales y administrativas le confieran y las que le encomiende el Titular de la Dirección de Administración de Personal.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several smaller ones on the right and bottom edges.]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****350****3501002 DEPARTAMENTO DE SERVICIO MÉDICO, SEGUROS E ISSSTE****Objetivo:**

Brindar apoyo al personal de la CONDUSEF en temas de seguridad social, prestaciones e integración de expedientes con motivo de contratación; así como participar en procesos escalafonarios, laborales y de sanción del personal.

**Funciones:**

1. Coordinar la supervisión y gasto de los servicios médicos del esquema de subrogación.
2. Organizar programas preventivos de salud.
3. Efectuar el registro de altas, bajas y modificaciones de sueldos del personal ante el ISSSTE.
4. Recibir las órdenes de descuento emitidas por el ISSSTE a favor del personal por concepto de préstamos personales e hipotecarios, y gestionar su aplicación en nómina.
5. Participar, implementar y coordinar el seguimiento de seguros de vida.
6. Participar, desde el ámbito de competencia, en la generación de nómina.
7. Coordinar la integración, resguardo y actualización de los expedientes del personal.
8. Coordinar la integración de información relacionada con seguros institucionales que se otorgan al personal y a sus beneficiarios, así como de aquellos seguros y/o servicios que son contratados adicionalmente por el personal, y gestionar su inclusión en nómina.
9. Participar en los órganos colegiados y procesos relacionados con prestaciones, condiciones generales de trabajo, de escalafón y de estímulos y recompensas.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large 'X' and several illegible signatures.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	351

10. Coordinar las gestiones ante el ISSSTE y el FOVISSSTE.
11. Coordinar la prestación del servicio de deportivos por convenio institucional.
12. Coordinar la integración de bajas y hojas únicas de servicio.
13. Difundir al personal las prestaciones, servicios e incentivos en los que puede participar.
14. Participar en la atención de procesos de carácter jurisdiccional y requerimientos de órganos de control relacionados con el personal de la CONDUSEF.
15. Participar en la notificación y, en su caso, ejecución de sanciones, emitidas por autoridad competente, al personal de la CONDUSEF.
16. Elaborar las guías en materia de prestaciones y servicios.
17. Participar en la actualización del Estatuto.
18. Participar en la integración y seguimiento del anteproyecto de programa anual presupuestal, de trabajo y/o actividades correspondientes a la Dirección de Administración de Personal.
19. Acordar, con su superior jerárquico inmediato, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.
20. Participar con su superior jerárquico en el control, planeación y evaluación de las funciones de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo.
21. Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a las directrices que se establezcan.
22. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los directrices que establezca el superior jerárquico.

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	352

23. Llevar el control y gestión de los asuntos que les sean asignados conforme al ámbito de sus atribuciones.
24. Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.
25. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.
26. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados.
27. Acordar, ejecutar y controlar los asuntos relativos al personal a ellos adscrito, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.
28. Las demás que las disposiciones legales y administrativas le confieran y las que le encomiende el Titular de la Dirección de Administración de Personal.



**GENERAL DE LA CONDUSEF****FECHA DE ELABORACIÓN****No DE PÁGINA**

MES

AÑO

10

2021

353

**3501003 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL****Objetivo:**

Implementar el PAC, el Programa de Fomento Cultural y Bienestar Social; igualdad de género y no discriminación, así como efectuar el proceso de registro de las modificaciones a las estructuras orgánicas y ocupacionales ante la Secretaría de la Función Pública, a través de los sistemas establecidos para tal efecto.

**Funciones:**

1. Integrar, instrumentar y dar seguimiento al PAC.
2. Promover actividades orientadas al desarrollo del personal.
3. Efectuar el registro de modificación a la estructura orgánica básica y ocupacional en el sistema que determine la Secretaría de la Función Pública.
4. Elaborar y, en su caso, actualizar los formatos de Descripción y Perfil de Puestos del personal de la CONDUSEF.
5. Integrar y/o participar en el proceso de evaluación anual del personal de la CONDUSEF.
6. Integrar las guías para los procesos de reclutamiento, selección, contratación y evaluación, así como para la readscripción del personal de la CONDUSEF, su registro y control, y coordinar la ejecución, control y evaluación de dichos procesos.
7. Proponer y elaborar proyectos de convenios y acuerdos con instituciones, organismos, empresas, entidades culturales para la ejecución de programas orientados al bienestar social y cultural del personal de la CONDUSEF.
8. Coordinar la integración de Programas de Inducción al personal de nuevo ingreso a la CONDUSEF.
9. Participar ante instituciones competentes e instituciones sociales y/o privadas, en temas de igualdad de género y no discriminación.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

354

10. Integrar e implementar acciones encaminadas a fomentar el ambiente laboral con igualdad y perspectiva de género, constatar el cumplimiento las disposiciones legales aplicables, así como participar ante las instituciones competentes en esta materia.
11. Fomentar una cultura de inclusión y no discriminación.
12. Aplicar al personal de la CONDUSEF la encuesta de Clima y Cultura Organizacional desarrollada por la autoridad correspondiente.
13. Integrar informes de órganos colegiados; plataformas de seguimiento de SHCP, SFP y transparencia.
14. Coordinar la difusión de prestaciones, beneficios y demás información que resulte de interés y beneficio al personal de la CONDUSEF.
15. Participar en la atención de procesos de carácter jurisdiccional y requerimientos de órganos fiscalizadores relacionados con el personal de la CONDUSEF.
16. Participar en la actualización del Estatuto.
17. Participar en la integración y seguimiento del anteproyecto de programa anual presupuestal, de trabajo y/o actividades correspondientes a la Dirección de Administración de Personal.
18. Acordar, con su superior jerárquico inmediato, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.
19. Participar con su superior jerárquico en el control, planeación y evaluación de las funciones de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo.
20. Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a las directrices que se establezcan.
21. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los directrices que establezca el superior jerárquico.

B

X

X

X

X

X  
M  
K  
A  
H  
M



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	355

22. Llevar el control y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de sus atribuciones.
23. Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.
24. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.
25. Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados.
26. Acordar, ejecutar y controlar los asuntos relativos al personal a ellos adscrito, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.
27. Las demás que las disposiciones legales y administrativas le confieran y las que le encomiende el Titular de la Dirección de Administración de Personal.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several smaller ones on the right and bottom edges.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

356

3501004 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ACADÉMICA

**Objetivo:**

Implementar el servicio social, prácticas profesionales y jurídicas, así como programas de desarrollo de capacitación y adiestramiento en y para el trabajo que se suscriban con instancias competentes, así como establecer vinculación con instituciones académicas.

**Funciones:**

1. Implementar la detección de necesidades de servicio social y prácticas profesionales.
2. Proponer y elaborar proyectos de convenios con instituciones de educación superior para la prestación de servicio social y prácticas profesionales.
3. Administrar el servicio social y prácticas profesionales.
4. Generar los padrones de prestadores de servicio social y prácticas profesionales para el pago de los apoyos.
5. Integrar e implementar el presupuesto para la prestación del servicio social y prácticas profesionales.
6. Integrar los planes de capacitación que se implementen con motivo del Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro o programa similar en el que participe la CONDUSEF.
7. Integrar las respuestas de solicitud de información pública de la Dirección de Administración de Personal.
8. Elaborar las guías y/o lineamientos en materia de servicio social.
9. Participar en la atención de procesos de carácter jurisdiccional y requerimientos de órganos fiscalizadores relacionados con el personal de la CONDUSEF.
10. Participar en la actualización del Estatuto.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.

Handwritten signature in blue ink at the bottom center of the page.

Handwritten initials and signatures in blue ink at the bottom right of the page.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>357</b>

11. Participar en la integración y seguimiento del anteproyecto de programa anual presupuestal, de trabajo y/o actividades correspondientes a la Dirección de Administración de Personal.
12. Acordar con su superior jerárquico inmediato, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.
13. Participar con su superior jerárquico en el control, planeación y evaluación de las funciones de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo.
14. Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a las directrices que se establezcan.
15. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los directrices que establezca el superior jerárquico.
16. Llevar el control y gestión de los asuntos que les sean asignados conforme al ámbito de sus atribuciones.
17. Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.
18. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.
19. Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados.
20. Acordar, ejecutar y controlar los asuntos relativos al personal a ellos adscrito, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.
21. Las demás que las disposiciones legales y administrativas le confieran y las que le encomiende el Titular de la Dirección de Administración de Personal.

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****358****3502000 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL****Objetivo:**

Definir y operar los criterios generales y específicos para la administración y gestión documental, así como brindar información estratégica y sistematizada a las Unidades Administrativas para contribuir a los objetivos de la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Establecer y supervisar la aplicación de los criterios normativos en materia de administración y gestión documental en formato papel y electrónico.
2. Ser integrante del Comité de Transparencia y proponer ante dicho órgano colegiado criterios específicos para administrar y mejorar el funcionamiento y operación de los documentos, expedientes y archivos para facilitar el acceso a la información.
3. Elaborar y coordinar en colaboración con los responsables de archivo de trámite, concentración e histórico la elaboración de los instrumentos normativos: cuadro general de clasificación archivística, catálogo de disposición documental, guía simple, inventario de uso múltiple.
4. Coordinar, supervisar y administrar, los reportes para los servicios de oficialía de partes, mensajería y correspondencia.
5. Administrar la documentación generada y gestionada por las Unidades Administrativas.
6. Coordinar la evaluación y las medidas preventivas y correctivas sobre la aplicación de los criterios normativos en materia de administración y de gestión documental.
7. Crear y optimizar, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, los sistemas informáticos necesarios para la administración y gestión documental en formato papel y electrónico.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	359

8. Crear, supervisar y proporcionar a las Unidades Administrativas, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el Sistema de Control de Gestión y los módulos necesarios para mejorar la administración y gestión documental en formato papel y electrónico.
9. Coordinar las actividades de recepción, registro, integración, digitalización, guarda, custodia y préstamo de los expedientes y documentos que los integran del centro de control documental y archivos de concentración e histórico.
10. Vigilar el correcto funcionamiento del sistema de control de gestión, con sus módulos que lo integran.
11. Coordinar las acciones de organización, control y conservación de los archivos de trámite, concentración e histórico.
12. Coordinar las acciones y eficiencia de los servicios de registro y digitalización de expedientes, transferencias, préstamos y bajas documentales del centro de control documental, archivo de concentración e histórico.
13. Coordinar las acciones y eficiencia de los servicios de recepción, clasificación, registro, envío, devolución de acuses y digitalización de información estratégica a través de los módulos de oficialía de partes, correspondencia y mensajería.
14. Diseñar y realizar un programa de capacitación en materia de administración documental y de gestión.
15. Brindar asesoría permanente al personal de las Unidades Administrativas en materia de administración documental.
16. Evaluar los resultados de la capacitación y plantear acciones de mejora en materia de administración documental y de gestión.
17. Coordinar con los responsables de archivo de trámite de las Unidades Administrativas los procedimientos de valoración y destino final de la documentación en formato papel y electrónico para determinar si es procedente su baja documental, ante el Archivo General de la Nación.

R

X

1

1

P

1

1

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

360

18. Vigilar la vigencia operativa de los instrumentos normativos: cuadro general de clasificación archivística, catálogo de disposición documental, guía simple de inventario de uso múltiple.
19. Gestionar las bajas documentales ante el Archivo General de la Nación.
20. Coordinar con los responsables de archivo de trámite, titulares de las Unidades Administrativas y el Órgano Interno de Control, el procedimiento de depuración de la documentación de apoyo informativo y/o administrativo o de comprobación administrativa inmediata.
21. Analizar y aprobar la detección de áreas de oportunidad de las actividades de la Dirección de Gestión y Control Documental.
22. Participar en los procedimientos de contratación de bienes y servicios requeridos para el correcto desarrollo de las funciones.
23. Administrar y coordinar a los proveedores de bienes y servicios para obtener servicios oportunos y eficientes, determinando las penas convencionales y deductivas a que se hagan acreedores.
24. Efectuar informes sobre el desarrollo y resultados de la administración y gestión documental de las Unidades Administrativas.
25. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
26. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que le encomiende el superior jerárquico por escrito.

AR

✓

✓

✓

✓

✓

✓

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****361****3502001 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL****Objetivo:**

Administrar y controlar la documentación para ofrecer información estratégica y sistematizada a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Coordinar que los sistemas informáticos de registros de expedientes y documentos que los integran se apeguen a los criterios normativos vigentes en la materia.
2. Informar y establecer medidas preventivas y correctivas tendientes a mejorar los procesos de registro de expedientes y documentos que los integran.
3. Brindar asesoría y capacitación en la materia de administración documental a las Unidades Administrativas que lo requieran.
4. Supervisar la operación y control de los sistemas informáticos de registros de expedientes y documentos que los integran.
5. Revisar, corregir y actualizar la información proporcionada por las Unidades Administrativas que alimentan los sistemas.
6. Coordinar con los responsables de archivo de trámite de las Unidades Administrativas el correcto registro de expedientes y documentos que la integran en formato papel y electrónico.
7. Mantener actualizada la información documental en formato papel y electrónico de conformidad al cuadro general de clasificación archivística y catálogo de disposición documental.
8. Efectuar revisiones e inventarios de la información registrada en los sistemas informáticos y en su caso de los expedientes de archivo de trámite, concentración e histórico.
9. Supervisar los servicios de préstamo, foliado, integración y organización de expedientes y documentos que los integran en formato papel.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	362

10. Supervisar los procesos de digitalización, clasificación y migración de la información documental en coordinación con los responsables de archivo en las Unidades Administrativas.
11. Controlar y registrar la información documental digitalizada de conformidad al cuadro general de clasificación archivística y catálogo de disposición documental en los sistemas informáticos de registros de expedientes y documentos que los integran. Efectuar revisiones y cotejos de los documentos físicos con los digitalizados y actualizar en su caso los registros.
12. Coordinar, efectuar y verificar las transferencias primarias y secundarias, así como llevar a cabo las gestiones de baja y depuración.
13. Vigilar el término de la vigencia operativa de los expedientes y documentos que los integran de conformidad con las series documentales establecidas en el catálogo de disposición documental vigente.
14. Tramitar en coordinación con la Dirección de Gestión y Control Documental y las Unidades Administrativas que correspondan, la autorización de la Baja Documental de los expedientes y documentación que ya cumplieron su plazo de conservación, así como supervisar el proceso de destrucción, enajenación y/o donación.
15. Realizar cuadros comparativos y justificación para la contratación de los servicios de digitalización de expedientes y arrendamiento de escáner en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
16. Supervisar los contratos de los servicios de digitalización de documentos y arrendamientos de equipo escáner.
17. Participar en los procedimientos de contratación de bienes y servicios para el correcto desarrollo de las funciones.
18. Así como aquellas funciones que le encomiende el superior jerárquico por escrito.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Large handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****363****3502002 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA****Objetivo:**

Administrar y supervisar que el Sistema de Control de Gestión permita registrar y controlar la gestión documental y electrónica.

**Funciones:**

1. Administrar el Sistema de Control de Gestión con sus módulos que lo integran para proporcionar servicios eficientes y de calidad a las Unidades Administrativas para la gestión documental y electrónica.
2. Actualizar de manera oportuna el registro de Usuarios y sus privilegios en el sistema de control de gestión.
3. Identificar áreas de oportunidad y determinar las actualizaciones del Sistema de Control de Gestión, que permitan la eficiencia de la gestión electrónica documental y coadyuven en la preservación de la información.
4. Supervisar y administrar de forma eficiente los servicios de oficialía de partes, correspondencia y mensajería, para que la información sea gestionada de manera oportuna.
5. Impartir capacitación y dar asesoría para contar con una adecuada gestión documental.
6. Otorgar asesoría permanente al personal de las Unidades Administrativas, en materia de gestión documental.
7. Capacitar al personal en las mejoras y actualizaciones del sistema de control de gestión.
8. Realizar cuadros comparativos y justificación para la contratación de los servicios de correspondencia, mensajería local y foránea y Sistemas de Control de Gestión.
9. Participar en los procedimientos de contratación de bienes y servicios.

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>364</b>

10. Supervisar los contratos de los servicios de correspondencia, mensajería local y foránea y Sistemas de Control de Gestión.
11. Así como aquellas funciones que le encomiende el superior jerárquico por escrito.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>365</b>

**3503000 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS****Objetivo:**

Asegurar que las acciones de la CONDUSEF se encuentren enmarcadas en la planeación estratégica nacional; dirigir la actualización del Sistema de Control Interno Institucional y del Proceso de Administración de Riesgos Institucional, para prevenir los riesgos o cualquier otra eventualidad; coordinar, con la participación de las Unidades Administrativas, la actualización de disposiciones normativas internas y de guías, para el funcionamiento y desarrollo de las operaciones sustantivas y administrativas, en el ámbito de su competencia; supervisar la Evaluación del Desempeño de los servidores públicos de la Comisión Nacional; dirigir y coordinar las actividades programático-presupuestarias y de ejecución del gasto, para garantizar que se cuente con los recursos financieros requeridos para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; y verificar el cumplimiento de los requerimientos de información institucional.

**Funciones:**

1. Vigilar la correcta aplicación de la normativa establecida en materia de planeación programática, presupuestal, financiera y contable.
2. Conducir la alineación de los objetivos y metas institucionales con lo establecido en la Planeación Estratégica Nacional, a través del Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial vigente.
3. Evaluar el desempeño institucional a nivel de consecución de metas y objetivos, para asegurar la adecuada aplicación de los recursos financieros.
4. Promover y vigilar que la interacción de las Unidades Administrativas y la programación de las acciones respectivas se apeguen a los objetivos y metas correspondientes al proceso de Planeación Estratégica Institucional.
5. Promover y vigilar la realización de ajustes en el proceso de planeación estratégica, en función de variables no ponderadas que se presenten en la ejecución de los programas, proyectos y actividades.
6. Definir y proponer ajustes en las metas propuestas por las Unidades Administrativas de actividad sustantiva, para la integración del Programa Institucional Anual.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	366

7. Supervisar la elaboración de informes y reportes de seguimiento y evaluación del Programa Institucional Anual, así como aquellos derivados de programas, proyectos, actividades, objetivos, metas e indicadores estratégicos, en el marco del proceso integral de planeación estratégica.
8. Dirigir la actualización del Sistema de Control Interno Institucional y del Proceso de Administración de Riesgos, vigilando el cumplimiento del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos Institucional y el Programa de Trabajo de Control Interno Institucional, a fin de prevenir los riesgos o alguna otra eventualidad dentro de la CONDUSEF.
9. Coordinar la implementación del Programa de Trabajo de Control Interno y de Administración de Riesgos.
10. Dirigir y coordinar la elaboración y actualización de la normativa interna, así como su implantación y difusión.
11. Administrar la Normateca Interna.
12. Dirigir el proceso de Evaluación del Desempeño de los servidores públicos de la CONDUSEF.
13. Establecer y controlar acciones para dar cumplimiento a los lineamientos presupuestales dispuestos por la SHCP.
14. Programar y dirigir la realización y el registro del presupuesto de egresos de acuerdo con los lineamientos de la SHCP.
15. Dirigir los recursos financieros de acuerdo a la normatividad vigente.
16. Dirigir la ejecución del pago a proveedores de bienes y servicios, viáticos, fondos rotatorios, adquisiciones, arrendamientos y otras disposiciones en la materia, con base en el programa presupuestario registrado y autorizado por la SHCP y la normatividad vigente.
17. Supervisar la guarda y custodia de billetes de depósito otorgados en garantía por los Usuarios, así como de otros valores.
18. Dirigir y asegurar la elaboración de la cuenta pública, que refleje los registros y cifras correspondientes a los ingresos y gastos, para generar documentos transparentes, relevantes y oportunos sobre el origen y destino de los recursos financieros de la CONDUSEF.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several smaller ones on the right margin.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>367</b>

19. Dirigir y supervisar la elaboración de los reportes del Sistema Integral de Información.
20. Dirigir y supervisar la elaboración de los reportes de información de la situación financiera.
21. Supervisar la actualización de la información entre la CONDUSEF y la SHCP.
22. Supervisar los movimientos en el reporte del sistema de control de pagos que emite el Departamento de Tesorería de la CONDUSEF.
23. Supervisar la integración y elaboración de los estados financieros, conforme a la normativa, principios y procedimientos de contabilidad gubernamental y lineamientos expedidos por la SHCP.
24. Proponer la normatividad que permita garantizar la óptima operación del sistema de control de pagos de la CONDUSEF.
25. Acordar con el Vicepresidente de Planeación y Administración, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la Unidad Administrativa a su cargo.
26. Formular los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus Unidades Administrativas, así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades.
27. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, previo pago de su costo cuando así proceda, así como las que le sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.
28. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, en el ámbito de sus atribuciones.
29. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
30. Suplir la ausencia del Vicepresidente de Planeación y Administración en los asuntos de su respectiva competencia.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****368****3503001 DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN****Objetivo:**

Diseñar y proponer la estrategia que permita desarrollar el proceso de planeación estratégica institucional a fin de establecer objetivos y metas para la CONDUSEF y su consecuente evaluación del desempeño institucional; así como satisfacer los requerimientos de información institucional realizados por la Presidencia de la República, SFP, SHCP, ASF y órganos fiscalizadores, entre otros.

**Funciones:**

1. Realizar de manera sexenal la alineación de objetivos y metas institucionales en la Planeación Estratégica Nacional dictada en el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial (Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo).
2. Diseñar y difundir el material de apoyo metodológico que permita a las diferentes Unidades Administrativas de actividad sustantiva proponer sus metas para el Programa Institucional Anual con base en la misión, visión y objetivos institucionales, así como, las directrices dictadas por la Vicepresidencia de Planeación y Administración en cada ejercicio.
3. Diseñar el procedimiento, instructivos y formatos de presentación necesarios para la elaboración del Programa Institucional Anual de la CONDUSEF y sus instrumentos de seguimiento, como son el Informe de Autoevaluación (Semestral), Matriz Programática de Procedimientos (Bimestral).
4. Coordinar la formulación e integración del Programa Institucional Anual y en su caso, proponer ajustes en el proceso de planeación estratégica.
5. Coordinar la elaboración de informes de resultados y desarrollos temáticos de la Dirección de Planeación y Finanzas, para su presentación ante la Junta de Gobierno.
6. Coordinar la integración de informes institucionales que sean requeridos por la SFP, SHCP, ASF, entre otros.





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	369

7. Apoyar a la Dirección de Planeación y Finanzas en el diseño e instrumentación de programas, proyectos e informes de carácter especial y que se encuentren vinculados con la temática de consecución de metas y objetivos.
8. Coordinar conjuntamente con el Órgano Interno de Control, el Comité de Control y Desempeño Institucional, así como la elaboración de informes de resultados y desarrollos temáticos de la Dirección de Planeación y Finanzas para su presentación ante la Junta de Gobierno.
9. Analizar los temas propuestos para la consideración del Comité de Planeación y Desarrollo de Procesos, en función de las directrices y líneas de acción para la consecución de metas y objetivos.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****370****3503002 DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS****Objetivo:**

Coordinar la actualización del Sistema de Control Interno Institucional y del Proceso de Administración de Riesgos, e impulsar, asesorar y dar seguimiento al desarrollo y cumplimiento de los Programas de Trabajo autorizados en estas materias; la elaboración y actualización de disposiciones normativas internas y de guías, en el ámbito de su competencia; y la evaluación del desempeño de los servidores públicos.

**Funciones:**

1. Coordinar la Evaluación Anual de estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional y la determinación de Riesgos Institucionales, para identificar áreas de mejora y definir, en coordinación con las Unidades Administrativas, las acciones de control a implementar por éstas.
2. Elaborar y presentar para su autorización las propuestas de Programa de Trabajo de Control Interno Institucional y Programa de Trabajo de Administración de Riesgos Institucional, que permita fortalecer el primero, así como prevenir los riesgos de gestión y de corrupción a las que está expuesta la CONDUSEF.
3. Asesorar y/o en su caso, coadyuvar con las Unidades Administrativas en la correcta implementación de las acciones establecidas en el Programa de Trabajo de Control Interno Institucional y en el Programa de Trabajo Administración de Riesgos Institucional.
4. Recabar y analizar los documentos y demás información que sustenten los avances reportados por las Unidades Administrativas en la implementación de las acciones de mejora y acciones de control comprometidas, así como elaborar y presentar para su autorización los informes anuales de Control Interno y de Riesgos, y los Reportes de Avances Institucionales, en términos de la legislación aplicable.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	371

5. Presentar información relativa a control interno y administración de riesgos, para su integración a la carpeta del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI); y dar seguimiento a los acuerdos que en estas materias sean tomados en el seno de ese órgano colegiado.
6. Generar y presentar para su aprobación informes sobre control interno y riesgos, así como en materia de normatividad interna que sean requeridos por órganos fiscalizadores y demás instancias gubernamentales.
7. Coordinar la elaboración y actualización de las disposiciones normativas internas, con la participación de las Unidades Administrativas, para que su contenido corresponda a la operación y normatividad vigente; así como apoyar en los trámites para su aprobación y publicación.
8. Tramitar la difusión de las disposiciones normativas internas, en la Normateca Interna y en el sitio web de la CONDUSEF.
9. Registrar en el Sistema de Actualización de Normas Internas de la SFP, las disposiciones normativas internas actualizadas, una vez aprobadas y difundidas en la Normateca Interna.
10. Actualizar, con la participación de las Unidades Administrativas, el Manual de Organización General de la CONDUSEF.
11. Generar y proponer para su aprobación la metodología para la Evaluación del Desempeño de los servidores públicos de la CODUSEF, así como coordinar las acciones para su realización.

FB  
CR

\$



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	372

3503100 SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

**Objetivo:**

Supervisar y controlar la instrumentación e integración de los planes estratégicos que vinculen y armonicen las acciones de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, que permitan determinar sus objetivos, metas, proyectos y actividades, en el marco del Proceso de Programación-Presupuestación; coordinar la administración de recursos financieros a través del control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que se administran en la CONDUSEF; así como, vigilar la operación del sistema contable, y supervisar la elaboración de los estados financieros.

**Funciones:**

1. Coordinar y supervisar la aplicación y observancia de las bases y directrices establecidas por la Vicepresidencia de Planeación y Administración para el Proceso de Programación y Presupuestación.
2. Promover y vigilar que la interacción de las Unidades Administrativas y la programación de las acciones respectivas se apeguen a los objetivos y metas correspondientes a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
3. Promover y vigilar la realización de ajustes en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en función de variables no ponderadas que se presenten en la ejecución de los programas, proyectos y actividades.
4. Supervisar el trámite de autorización de los libros principales de contabilidad.
5. Evaluar y supervisar la aplicación contable y actualización de saldos de las cuentas de balance y de resultados.
6. Controlar, vigilar y/o autorizar las pólizas de ingresos, egresos, diario, de ajuste y su contabilización.
7. Vigilar el cierre de cada ejercicio, el registro del estado de situación financiera, el de resultados y todos los informes que forman parte del estado financiero mensual.

R

X

f

h

X

g

R

R

R

R



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

373

8. Generar, supervisar y analizar, los estados financieros, conforme a la normativa, principios y procedimientos de contabilidad gubernamental y lineamientos expedidos por la SHCP para asegurar que los mismos cumplen íntegramente con lo establecido por las disposiciones mencionadas.
9. Proponer lineamientos, políticas y criterios para la elaboración y/o modificación del catálogo de cuentas, conforme a las necesidades de la CONDUSEF con base en los criterios establecidos por la Unidad de Contabilidad Gubernamental sometiéndolos a su autorización.
10. Supervisar que todos los pagos cumplan con los requisitos de asignación presupuestal, fiscales, austeridad y disciplina presupuestaria.
11. Dirigir y coordinar la operación del sistema de control de pagos de la CONDUSEF.
12. Efectuar la adquisición de boletos de avión para las comisiones efectuadas por servidores públicos de la CONDUSEF, en el desempeño de sus funciones.
13. Compilar los ingresos propios diarios de la CONDUSEF en el Sistema Contable, a fin de supervisar y cuantificar los recursos financieros, para cumplir con las obligaciones contraídas por la Comisión Nacional, o en su caso invertir dichos recursos en apego a la normatividad establecida por la SHCP.
14. Supervisar y verificar que los pagos que realice la CONDUSEF estén acorde a la operación del sistema de control de pagos de la Comisión Nacional.
15. Supervisar y Evaluar las operaciones para que sean conciliadas oportunamente.
16. Proponer e implementar el procedimiento para la recaudación de ingresos derivados de la imposición de multas.
17. Programar las obligaciones de pago de la CONDUSEF, para cumplir con los compromisos de asignación y pagos adquiridos, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.
18. Coordinar y asegurar la disponibilidad de recursos financieros.

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>374</b>

19. Supervisar y generar los reportes de las erogaciones y entradas de efectivo de la CONDUSEF, a fin de contar con una situación financiera real.
20. Supervisar la expedición de las facturas electrónicas (CFDI) e informar mensualmente todos los valores en resguardo y custodia.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	375

**3503101 DEPARTAMENTO DE CONTROL PRESUPUESTAL****Objetivo:**

Ejecutar la solicitud y adecuaciones presupuestales de conformidad a los requerimientos de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, en apego a la normatividad vigente emitida por las autoridades para la presupuestación, control y gestión de los recursos financieros.

**Funciones:**

1. Integrar el proceso de programación y presupuestación que incluye: Vincular la Estructura Programática con el Plan Nacional de Desarrollo y sus programas; integrar el anteproyecto de presupuestos de egresos; Realizar la carga del anteproyecto del presupuesto de egresos en los sistemas dispuestos por la SHCP; Registrar la Matriz de Indicadores para resultados.
2. Integrar el Presupuesto de Egresos autorizado a la CONDUSEF, atendiendo en tiempo y forma los requerimientos establecidos por la SHCP para tal propósito.
3. Efectuar adecuaciones al presupuesto a efecto de otorgar suficiencia a las partidas presupuestales respectivas.
4. Tramitar ante la SHCP, en caso de ser necesario, recursos adicionales para atender las necesidades presupuestales de la Comisión Nacional.
5. Asignar la partida presupuestal y la actividad institucional en las solicitudes de pago por medio de las Cuentas por Liquidar Certificadas que paga el Departamento de Tesorería.
6. Efectuar registros presupuestales de las ministraciones.
7. Operar los sistemas para el registro presupuestal, establecidos por la SHCP.
8. Conformar la Cuenta de la Hacienda Pública Federal, para presentarla a la SHCP conforme a la normatividad vigente.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'B', '1', 'M', 'A', 'G', 'H']*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

376

9. Generar y registrar los reportes del Sistema Integral de Información (SII), así como de la situación financiera.
10. Actualizar la información que se presenta a la SHCP.
11. Actualizar y registrar los avances conforme al periodo a reportar en el sistema de la SHCP, la Matriz de Indicadores de Resultados.
12. Registrar mensualmente en el sistema de comunicación social de la SFP, los gastos de comunicación social.
13. Fungir como ventanilla única de trámites y consultas ante la SHCP.
14. Atender las solicitudes de información presupuestal de las diversas áreas.
15. Atender y solventar los requerimientos de información presupuestal que soliciten las diferentes áreas fiscalizadoras.
16. Establecer y operar las medidas necesarias para facilitar la fiscalización de los activos, pasivos, cotos, gastos, avance en la ejecución de programas de manera que permitan medir la eficacia y eficiencia del gasto público federal.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>377</b>

**3503102 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD****Objetivo:**

Instrumentar y operar un sistema de contabilidad que permita el registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la CONDUSEF, a efecto de suministrar información veraz, oportuna y confiable que contribuya a emitir estados financieros para la toma de decisiones, a la evaluación de las actividades y la fiscalización de sus operaciones, bajo la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

**Funciones:**

1. Colaborar en el diseño de un sistema de contabilidad y aplicar las adecuaciones que en su caso procedan o sean necesarias a éste, de acuerdo con la normativa gubernamental.
2. Emitir propuestas de Catálogo de Cuentas, conforme a los lineamientos y criterios que fijen los órganos rectores.
3. Generar propuestas para la autorización o actualización de normas y políticas internas de registro contable, para mantener una contabilidad armonizada conforme a la Ley de Contabilidad Gubernamental.
4. Capturar las erogaciones realizadas por concepto de gasto corriente, inversión física, pago de pasivos, conforme a la Ley de Contabilidad Gubernamental y las normas y procedimientos que dicten las entidades fiscalizadoras.
5. Vigilar la correcta captura de los movimientos diarios de ingresos y gasto a fin de generar los estados financieros.
6. Cuantificar y registrar mensualmente las depreciaciones de activo fijo, así como, depurar permanente y sistemáticamente las cuentas de mayor y sus auxiliares.
7. Recopilar y preparar la información para el pago de las contribuciones, tales como impuestos, cuotas y aportaciones de seguridad social etc.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'B', '1', 'B', 'M', 'R', 'S', 'H']*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	378

8. Atender y solventar los requerimientos de información que soliciten las diferentes áreas fiscalizadoras.
9. Generar los formatos que le correspondan del Sistema Integral de Información (SII), de la SHCP.
10. Coordinar con los Departamentos de Control Presupuestal y de Tesorería, el flujo operativo del sistema de control de pagos, así como la confiabilidad de la información.
11. Asegurar y controlar el archivo de la documentación contable.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****379****3503103 DEPARTAMENTO DE TESORERÍA****Objetivo:**

Controlar y administrar los recursos financieros ministrados por la SHCP y los provenientes de ingresos propios, para cumplir oportunamente con el pago de las obligaciones contraídas por esta Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Verificar diariamente la disponibilidad de recursos financieros para su inversión, en apego a la normatividad establecida por la SHCP; así como los movimientos en las cuentas bancarias y de inversión.
2. Entregar a la Tesorería de la Federación los intereses por inversión bancaria de recursos fiscales generados mensualmente.
3. Coordinar la transferencia de recursos a las Unidades de Atención a Usuarios para su reposición de fondo rotatorio y atender sus necesidades.
4. Programar las obligaciones de pago de la CONDUSEF, para cumplir con todos los compromisos de asignación y pago adquiridos, de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes.
5. Gestionar las Cuentas por Liquidar Certificadas en el SIAFF.
6. Efectuar pagos a proveedores, nóminas y demás compromisos de la CONDUSEF.
7. Proveer viáticos al personal, previa solicitud debidamente requisitada.
8. Informar mensualmente los movimientos bancarios y el saldo existe en las cuentas bancarias de la CONDUSEF.
9. Controlar y registrar los ingresos propios de la CONDUSEF; así como llevar un registro de todas las solicitudes realizadas y que se encuentran pendientes de cobro.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	380
10	2021	

10. Efectuar las conciliaciones mensuales de ingresos propios de la CONDUSEF con el Departamento de Contabilidad e informar al Departamento de Control Presupuestal.
11. Expedir facturas por concepto de ingresos propios, así como llevar el control de consecutivos en la facturación de las Direcciones de Control y Supervisión y de las Unidades de Atención a Usuarios.
12. Asegurar que las Direcciones de Control y Supervisión y las Unidades de Atención a Usuarios, diariamente cuenten con recursos para atender sus necesidades de operación.
13. Controlar los valores en resguardo y custodia para asegurar el adecuado movimiento y operación que sobre dichos valores realicen las Unidades Administrativas involucradas de la CONDUSEF.
14. Mantener en resguardo las garantías y fianzas.
15. Mantener en custodia los billetes de depósito y valores en efectivo.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	381

**3504000 DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES****Objetivo:**

Administrar los recursos materiales de la CONDUSEF, a través del establecimiento de políticas y lineamientos claros y simples que garanticen los estándares de calidad en los bienes y servicios que requiera la Comisión Nacional, asegurando que las contrataciones referentes a las adquisiciones, arrendamientos y servicios, se realicen con base en las mejores condiciones para el Estado, supervisando que los recursos y servicios sean utilizados y aprovechados de manera racional y en apego a la normatividad vigente, con el propósito de que se conserven en óptimas condiciones de uso, además de vigilar que los servicios generales se presten oportunamente.

**Funciones:**

1. Proponer las políticas, bases, y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como sus modificaciones y una vez aprobadas, supervisar su cumplimiento.
2. Coordinar la elaboración del PAAAS; supervisar las gestiones para someterlas a revisión del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y la Junta de Gobierno, y posteriormente su publicación en CompraNet y en la página web de la CONDUSEF.
3. Vigilar que las adquisiciones de bienes y la contratación de servicios se lleven a cabo con apego a la normativa en la materia.
4. Planear, establecer y evaluar lineamientos que determinen la administración, contratación y arrendamiento de servicios para la operación de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
5. Aplicar los rangos de actuación autorizados en el Presupuesto de Egresos de la Federación.
6. Coordinar las investigaciones de mercado respecto de los bienes y servicios que requieran contratar las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

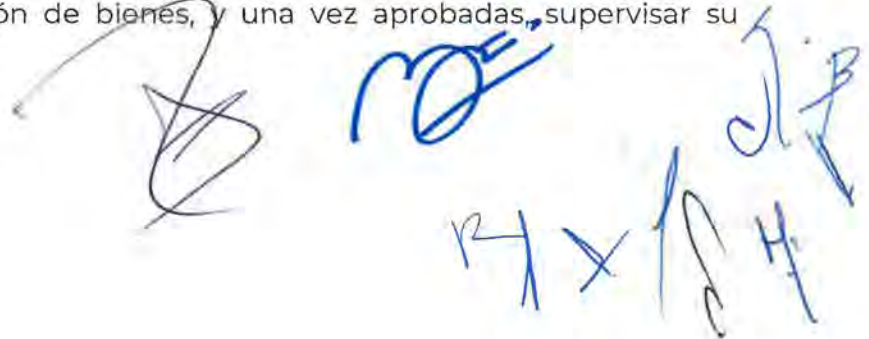
No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****382**

7. Coordinar la integración de la documentación relativa a los asuntos que se sometan a consideración del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como presentar los casos de excepción a la licitación pública para su dictaminación, los informes y seguimiento de los asuntos aprobados por dicho órgano colegiado.
8. Dirigir y supervisar los procedimientos de adquisiciones de bienes y servicios a través de adjudicaciones directas e invitación a cuando menos tres personas y licitaciones públicas.
9. Emitir el dictamen económico que resulte de la evaluación económica de las propuestas presentadas en los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas y licitación pública.
10. Realizar las gestiones para tramitar en el DOF las publicaciones relacionadas con los procesos de licitaciones públicas para la adquisición de bienes y servicios, así como en CompraNet.
11. Supervisar la elaboración de convenios y contratos para llevar a cabo la contratación y adquisición de bienes, arrendamientos y servicios; enajenación de bienes; así como de arrendamiento de inmuebles, donación, comodato o cualquier otra figura análoga.
12. Supervisar el reporte relativo a los contratos de arrendamiento de las Unidades de Atención a Usuarios, así como de oficinas centrales, en la página del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.
13. Participar en el procedimiento de conciliación a que se refieren la LAASSP y la LOPS, conjuntamente con el responsable de la administración y verificación del cumplimiento del contrato referente al procedimiento que se trate.
14. Actualizar las fracciones XXVII, XXVIII, XXXII y XXXIV del artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia.
15. Promover las políticas, bases, criterios y lineamientos en materia de almacenes y enajenación de bienes, y una vez aprobadas, supervisar su cumplimiento.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	383

16. Supervisar el control de los activos fijos y la asignación de los bienes mediante el resguardo, conforme a las disposiciones normativas.
17. Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de almacenes y enajenación de bienes.
18. Notificar a las áreas requirentes, los casos en los que sus bienes sean entregados con retraso, a efecto de que se lleve a cabo el cálculo de la sanción a que se hace acreedor el proveedor que incurra en el incumplimiento, del plazo de entrega del bien pactado que se debe entregar en el almacén.
19. Mantener adecuada y satisfactoriamente asegurados los bienes con que cuenten, e informar a las instancias correspondientes.
20. Coordinar y supervisar la elaboración del Programa Anual para el Aseguramiento de Bienes Patrimoniales.
21. Evaluar que las facturas que le sean presentadas a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales por los proveedores o prestadores de servicios para su autorización, correspondan a servicios efectivamente devengados y de conformidad a las condiciones establecidas, para tramitar su pago posterior ante la Dirección de Planeación y Finanzas.
22. Coordinar la integración de la documentación relativa a los asuntos que se presentan a consideración del Comité de Bienes Muebles, así como presentar los informes y seguimiento de los asuntos aprobados por dicho órgano colegiado.
23. Coordinar, supervisar y vigilar que se lleven a cabo los procedimientos para la enajenación de bienes que ya no sean útiles a la CONDUSEF por su deterioro y obsolescencia.
24. Coordinar la elaboración del Programa Anual de Disposición Final de los Bienes Muebles, supervisar las gestiones para someterlo a revisión del Comité de Bienes Muebles y a la Junta de Gobierno.
25. Coordinar la elaboración del Programa Anual de Recursos Materiales y Servicios Generales.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right and bottom.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

384

26. Programar los servicios de mantenimiento general para las oficinas centrales de la CONDUSEF.
27. Vigilar y supervisar el presupuesto asignado tanto a los servicios básicos de agua, energía eléctrica, seguridad y limpieza, así como los demás servicios contratados para oficinas centrales.
28. Coordinar y dar seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones, mobiliario y parque vehicular de la CONDUSEF, a fin de que se brinden oportunamente y con calidad.
29. Coordinar y vigilar que la prestación de los servicios administrados por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, se proporcione conforme a lo establecido en los contratos.
30. Autorizar y supervisar el abastecimiento de gasolina para el parque vehicular.
31. Evaluar y supervisar el Programa Interno de Protección Civil de la CONDUSEF, así como la formación, integración y capacitación de brigadas para casos de desastre y/o emergencias.
32. Conducir y coordinar las actividades del Comité Interno para el Uso Eficiente de Energía, supervisando el cumplimiento de la normativa en la materia.
33. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
34. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****385****3504001 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN****Objetivo:**

Supervisar, vigilar y controlar los requerimientos de conservación y mantenimiento de los inmuebles e instalaciones que ocupa la CONDUSEF, y de los servicios generales contratados para atender las necesidades de la Comisión Nacional, a fin de que en todo momento se mantenga en buen funcionamiento la infraestructura y procurar que los servicios se brinden oportunamente y sin interrupción, además de implantar y coordinar las actividades de los Programas de Protección Civil, de Ahorro de Energía y Administración Sustentable.

**Funciones:**

1. Elaborar el Programa Anual de Recursos Materiales y Servicios Generales de la CONDUSEF, con base en la normatividad aplicable en la materia.
2. Analizar y aplicar la normativa en materia de Servicios Generales, Protección Civil, Seguridad, Uso Eficiente de la Energía y Administración Sustentable, conforme al marco normativo vigente.
3. Elaborar los requerimientos técnicos para la contratación de servicios, que tengan por objeto la conservación y mantenimiento de los inmuebles e instalaciones requeridos por las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, atendiendo a lo dispuesto en la normatividad aplicable a la materia.
4. Supervisar, evaluar y vigilar que los servicios contratados por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales se proporcionen con oportunidad, calidad, suficiencia y eficacia, en apego a las obligaciones contractuales, para determinar en su caso la aplicación de acciones preventivas y correctivas que aseguren la prestación del servicio.
5. Revisar y validar que las facturas de los servicios administrados por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, que sean presentadas para pago por parte de los proveedores, correspondan a los servicios devengados conforme a las condiciones pactadas en el contrato o pedido.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	386
10	2021	

6. Organizar, controlar y supervisar al personal encargado del mantenimiento de limpieza y seguridad en oficinas centrales y Unidades de Atención a Usuarios, vigilando que sus servicios cubran las necesidades de la CONDUSEF, observando que cumplan con los protocolos, lineamientos y consignas establecidas por la Comisión Nacional en materia de seguridad para empleados, Usuarios, visitantes e instalaciones de oficinas centrales.
7. Coordinar con el personal de seguridad, el registro y control de acceso de visitantes, personal de los servicios contratados, así como de Servicio Social y Prácticas Profesionales al edificio de oficinas centrales, además del registro de las entradas y salidas al estacionamiento interno.
8. Controlar y vigilar que los servicios generales se otorguen sin complicaciones, retrasos o interrupciones.
9. Coordinar con los titulares de las Unidades de Atención a Usuarios ubicadas en la zona metropolitana, la prestación de los servicios de limpieza, seguridad y fumigación, apoyando en el caso de reparaciones menores solicitadas a través del Sistema de Mesa de Ayuda.
10. Administrar y coordinar el uso de salas, auditorios y demás espacios habilitados en el inmueble de oficinas centrales, para atender los eventos institucionales como comités, conferencias, cursos, talleres y reuniones de trabajo, solicitados por las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional.
11. Atender las necesidades de servicio de vehículos oficiales, solicitados por las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, además de registrar y controlar el suministro de combustible a las unidades.
12. Administrar el servicio de estacionamiento interno y externo otorgado a los servidores públicos autorizados de la Comisión Nacional, así como instrumentar medidas de registro y control para optimizar su asignación y funcionamiento.
13. Coordinar la elaboración del Plan Anual de Trabajo del Comité Interno para el Uso Eficiente de la Energía en la CONDUSEF, relacionado con la CONUEE; elaborar los informes y reportes correspondientes; y vigilar que las actividades sobre ahorro de energía eléctrica, se realicen en apego a la normatividad aplicable a la materia.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several initials on the right margin.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	387

14. Evaluar las medidas de seguridad instaladas en la Comisión Nacional, para determinar su eficacia y eficiencia; además de verificar el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas contra incendios, procurando la seguridad de los Usuarios.
15. Operar, aplicar y mantener actualizado el Programa Interno de Protección Civil de la CONDUSEF en las oficinas centrales, las Direcciones de Control y Supervisión, así como en las Unidades de Atención a Usuarios.
16. Organizar la integración, actualización y capacitación de brigadas para casos de emergencia, desastre y/o siniestros, en oficinas centrales, en las Direcciones de Control y Supervisión, así como coordinar las mismas acciones en las Unidades de Atención a Usuarios y las ubicadas conforme a su circunscripción territorial.
17. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

Handwritten initials in blue ink, possibly 'FC' and 'CA'.

Large handwritten signature in black ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten initials 'P' and 'P' in blue ink.

Handwritten signature 'MEXC' in blue ink.

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

388

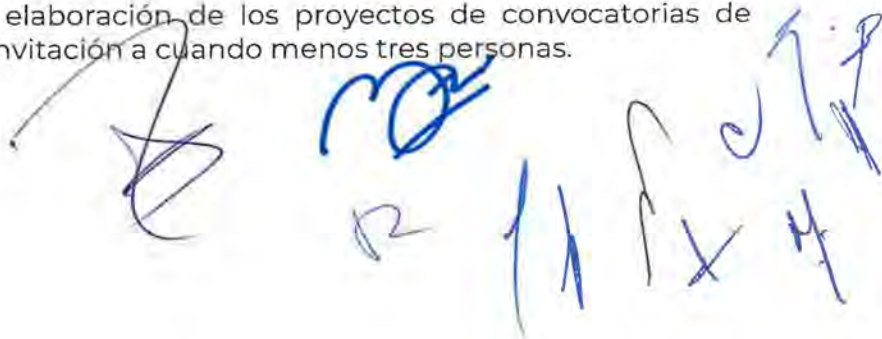
## 3504002 DEPARTAMENTO DE LICITACIONES, CONTRATACIONES Y COMPRAS

**Objetivo:**

Instrumentar y dar seguimiento a la adquisición de bienes y contratación de servicios, a fin de que se realicen con apego a las disposiciones normativas, en beneficio de los Usuarios.

**Funciones:**

1. Analizar y aplicar la normativa para la adquisición de bienes y la contratación de servicios.
2. Integrar el PAAAS, considerando los requerimientos de las áreas, en materia de bienes y servicios.
3. Realizar las investigaciones de mercado respecto de los bienes y servicios que requieran contratar las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, de manera conjunta con el área requirente de los mismos, en términos de lo dispuesto en la normativa aplicable.
4. Revisar la ejecución de los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios, proponiendo las modificaciones y ajustes que considere necesarios de conformidad con la normativa aplicable.
5. Elaborar, revisar y analizar la información contenida en los pedidos y contratos, previo a su formalización.
6. Supervisar las adjudicaciones directas que las Unidades Administrativas requieran a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
7. Coordinar la integración de los expedientes de cada uno de los procedimientos de licitaciones públicas e invitación a cuando menos tres personas y adjudicaciones directas.
8. Supervisar la correcta elaboración de los proyectos de convocatorias de licitaciones públicas e invitación a cuando menos tres personas.





GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	389

9. Custodiar los expedientes derivados de los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios.
10. Revisar los contratos de servicios y arrendamientos de las Direcciones de Control y Supervisión y Unidades de Atención a Usuarios para enviarlos a consideración del área jurídica.
11. Dar seguimiento a la formalización de los contratos de servicios y arrendamientos de las Unidades de Atención a Usuarios.
12. Analizar la integración de la documentación relativa a los asuntos que se sometan a consideración del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como presentar los casos de excepción a la licitación pública para su dictaminación, los informes y seguimiento de los asuntos aprobados por dicho órgano colegiado.
13. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature in the center and several initials on the right margin.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	390

3504003 DEPARTAMENTO DE ALMACÉN E INVENTARIOS

**Objetivo:**

Mantener actualizados los sistemas de almacén e inventarios, para el control de los bienes muebles y de consumo, con base en la normativa aplicable en la materia, así como vigilar las pólizas de seguro de los bienes muebles e inmuebles.

**Funciones:**

1. Controlar el activo fijo y los bienes de consumo que se adquieran y distribuirlos a las áreas requirentes.
2. Actualizar la información del activo fijo propiedad de la CONDUSEF, a través del Sistema de Inventarios.
3. Proporcionar información de los movimientos de alta y baja de activo fijo, al Departamento de Contabilidad para que elabore la conciliación correspondiente.
4. Realizar el inventario físico total de bienes, cuando menos una vez al año y por muestreo físico cuando menos cada tres meses.
5. Controlar el activo fijo y los bienes de consumo que se adquieran, y distribuirlos a las áreas requirentes.
6. Auxiliar a las Unidades Administrativas, en el procedimiento para la baja y destino final del activo fijo con que cuenten.
7. Realizar las gestiones pertinentes, para que la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales realice los trámites ante el Instituto Para Devolver al Pueblo lo Robado (INDEP), antes Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE), para la transferencia del activo fijo para su destino final.
8. Entregar los bienes de consumo a todas las áreas de la CONDUSEF, mediante formato de solicitud de abastecimiento, y registrarlos en el Sistema de Consumibles.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signatures and initials*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

391

9. Realizar las gestiones pertinentes para que la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, notifique a las áreas requerentes, los casos en que sus bienes requeridos hayan sido entregados con retraso, a efecto de que se lleve a cabo el cálculo de la sanción a que se hace acreedor el proveedor que incurra en el incumplimiento del plazo de entrega del bien adquirido.
10. Llevar a cabo los trámites y gestiones necesarias para el aseguramiento integral de los bienes patrimoniales, en coordinación con el asesor externo en materia de seguros.
11. Vigilar el cumplimiento de los términos y cláusulas de las pólizas en coordinación con el asesor externo en materia de seguros, e informar a las instancias correspondientes.
12. Recabar la información a fin de tramitar ante la aseguradora la reclamación correspondiente.
13. Analizar la integración de la documentación relativa a los asuntos que se sometan a consideración, así como presentar los casos de excepción a la licitación pública para su dictaminación, los informes y seguimiento de los asuntos aprobados por el Comité de Bienes Muebles.
14. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten marks]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****392****3505000 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES****Objetivo:**

Dirigir la instrumentación de la infraestructura tecnológica y de información, establecer los lineamientos de cumplimiento, así como administrar los recursos de Tecnología de Información y Comunicación (TIC), a fin de que las Unidades Administrativas de la CONDUSEF tengan acceso a la información necesaria para su operación, asegurando que se cuente con la plataforma de software y hardware adecuados, garantizando la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Definir el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones donde se establecen las normas y políticas informáticas que se deberán adoptar en el corto y mediano plazo para contribuir al desarrollo de las Unidades Administrativas, para el público en general y las Instituciones Financieras.
2. Determinar y evaluar, las acciones preventivas y correctivas para la estrategia de crecimiento y desarrollo en materia de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) de la CONDUSEF, a fin de realizar los procesos administrativos en forma automatizada.
3. Dictaminar, dirigir, supervisar y evaluar requerimientos tecnológicos que deriven en la compra de bienes y/o contratación de servicios informáticos, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Diseñar, desarrollar, administrar y optimizar el sitio web de la Comisión Nacional, en coordinación con las áreas técnicas responsables.
5. Definir, en coordinación con las Unidades de Atención a Usuarios, estrategias para la mejora de su proceso e instrumentarlas.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	393

6. Definir e implementar herramientas automatizadas que acerquen a los Usuarios con los servicios que brinda la CONDUSEF, en coordinación con las Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
7. Garantizar que las herramientas automatizadas se diseñen bajo los estándares de seguridad de la Unidad de Gobierno Digital.
8. Gestionar la asignación de recursos para la realización de los proyectos de TIC.
9. Determinar la estrategia de crecimiento y desarrollo de la CONDUSEF en materia de TIC.
10. Coordinar los esfuerzos de colaboración entre la CONDUSEF y otras dependencias de la Administración Pública Federal en materia de TIC.
11. Participar en los comités y demás eventos institucionales en los que se aborden temas relacionados con las TIC.
12. Interactuar con las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, para detectar las necesidades en materia de TIC.
13. Dictaminar, dirigir, supervisar y evaluar los procedimientos de adquisiciones de bienes y servicios de informática, redes y telecomunicaciones.
14. Emitir la normativa que corresponda, para llevar a cabo la adquisición de bienes y servicios de informática, redes y telecomunicaciones, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales.
15. Coordinar el mantenimiento y soporte técnico a las instalaciones de cómputo, telecomunicaciones, base de datos y sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV).
16. Supervisar la integración de la conectividad informática necesaria para el enlace con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, procurando la interoperabilidad y datos abiertos de los sistemas.
17. Coordinar la instalación y servicio de los sistemas automatizados desarrollados o adquiridos a terceros.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right and several initials on the left and bottom.]*

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	394

18. Supervisar y evaluar el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad, para el uso y salvaguarda de los equipos e instalaciones de cómputo, telecomunicaciones, telefonía y bases de datos.
19. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia.
20. Supervisar y evaluar las acciones preventivas y correctivas en materia de TIC.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right.]*



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	395
10	2021	

3505001 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS E INSTRUMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL

**Objetivo:**

Establecer, documentar y alinear los procesos operativos de la CONDUSEF con lo establecido en el APOTICSI, así como la documentación, implementación y seguimiento del marco normativo de seguridad de la información de la CONDUSEF, validando el cumplimiento en la implementación de controles definidos para la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

**Funciones:**

1. Apoyar al apego de los procesos operativos de la institución en lo establecido en el APOTICSI.
2. Comunicar los resultados de la implementación de los procesos del APOTICSI a los responsables.
3. Coadyuvar en la atención de los requerimientos emitidos por el Órgano Interno de Control.
4. Definir el marco normativo de seguridad de la información en la CONDUSEF.
5. Establecer la organización necesaria para garantizar la seguridad de la información dentro de la CONDUSEF, en cumplimiento con las regulaciones aplicables.
6. Garantizar la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.
7. Asegurar la existencia de los recursos materiales y tecnológicos para implementar planes y programas en aspectos de seguridad de la información.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	396

8. Fortalecer la gestión de la seguridad de la información, para lograr el uso seguro de equipos y servicios, así como una respuesta oportuna ante situaciones de emergencia, y contribuir a la seguridad de la información de la CONDUSEF ante amenazas materializadas, a través del uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
9. Instrumentar un proceso de fortalecimiento de la cultura de la seguridad de la información, así como de mejora continua sobre los controles de seguridad en esta materia y del sistema de gestión de seguridad de la información.
10. Actualizar la documentación de acuerdo a los roles y responsabilidades definidas en los grupos de trabajo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y el grupo Estratégico de Seguridad de la Información.
11. Validar el cumplimiento de lo establecido en el marco normativo de la institución.
12. Apoyar a la ejecución de actividades definidas en el APOTICSI.
13. Impulsar la creación de la normatividad necesaria en materia de TIC alineada con los procesos del APOTICSI y darle seguimiento hasta su publicación e implementación.

AR  
CA

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	397

**3505002 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS****Objetivo:**

Desarrollar y dar mantenimiento a los sistemas de información de apoyo a las actividades administrativas de la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Proporcionar el soporte informático requerido para dar cumplimiento a lo establecido en los convenios de acceso a las bases de datos de Entidades Financieras nacionales, extranjeras y organismos públicos y privados.
2. Actualizar los sistemas de información de manera que se adecúen a los cambios administrativos o normativos que se presenten en el transcurso de su operación.
3. Diseñar, crear y dar mantenimiento al modelo de datos de las bases de datos administrativas de la CONDUSEF, de manera que se garantice su integridad, confidencialidad y disponibilidad, evitando redundancias y procurando la integración de una sola base de datos administrativa institucional.
4. Determinar conjuntamente con los Departamentos de Redes y Telecomunicaciones y Soporte Técnico, el tipo, versión de los sistemas operativos y bases de datos institucionales, de manera que se garantice el adecuado desempeño de los sistemas que se encuentran en operación y de los nuevos que se desarrollen.
5. Analizar los requerimientos de las áreas usuarias para determinar la necesidad y factibilidad de desarrollar sistemas informáticos como apoyo a sus funciones.
6. Atender las solicitudes de soporte técnico de los sistemas de información desarrollados por el Departamento.
7. Integrar la documentación técnica de los sistemas desarrollados.

GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	398
10	2021	

8. Efectuar las pruebas de funcionamiento a los sistemas que se desarrollan, antes de iniciar su operación.
9. Diseñar los sistemas informáticos a ser desarrollados, incluyendo la construcción de los mismos con apego a la metodología de desarrollo de sistemas de información o, en su defecto, proporcionar los requerimientos y metodologías a las que se tendrán que apegar los proveedores en el caso que se determine que los sistemas serán desarrollados por terceros, así como la supervisión a los mismos.
10. Implementar documentos electrónicos de oficina, para automatizar el intercambio de información entre las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
11. Proporcionar la capacitación a los Usuarios en el uso de los sistemas de información desarrollados en el área, así como la documentación necesaria para su utilización.
12. Proponer la incorporación de tecnologías y metodologías de vanguardia para el diseño y construcción de sistemas de información.
13. Establecer, conjuntamente con las Unidades Administrativas involucradas en las diversas fases del desarrollo de los sistemas, los programas, calendarios y compromisos de participación respectivos.
14. Informar de manera periódica a las Unidades Administrativas involucradas en los proyectos de desarrollo de sistemas, de los avances en los programas de trabajo correspondientes.
15. Instrumentar y asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de información desarrollados.
16. Supervisar y evaluar los servicios proporcionados por proveedores externos de servicios de sistemas computacionales.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom center and several initials on the right margin.]*



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	399

**3505003 DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO****Objetivo:**

Garantizar la disponibilidad y el correcto funcionamiento del equipo de cómputo, periféricos y software institucional con el que opera la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Coordinar y supervisar las actividades del sistema de Mesa de Ayuda relativas a la recepción, asignación y seguimiento de las solicitudes de servicios.
2. Proporcionar los documentos y reportes periódicos que solicite la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
3. Proporcionar el soporte técnico y asesoría que soliciten los Usuarios de equipos de cómputo y software propietario comercial utilizado por la CONDUSEF.
4. Coordinar con las diferentes Unidades Administrativas la actualización del software propietario comercial de oficina y, en su caso, también software libre de oficina, para que el personal de la CONDUSEF cuente con herramientas actuales y compatibles con los nuevos desarrollos tecnológicos.
5. Coadyuvar en el establecimiento de las políticas, reglamentos y normas de seguridad de los equipos y la paquetería de informática, para garantizar el uso adecuado de los mismos y proteger la información de los virus informáticos.
6. Proporcionar la información técnica que facilite la actualización y renovación de los equipos de cómputo de la CONDUSEF, para evitar su obsolescencia y asegurar su compatibilidad con los nuevos desarrollos tecnológicos, además de vigilar que se realicen conforme al programa autorizado.
7. Coordinar y efectuar las revisiones a los equipos de cómputo para verificar que únicamente se encuentren instalados paquetes informáticos que cuenten con licencia de uso.

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>400</b>

8. Ejecutar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los diversos equipos y dispositivos de cómputo.
9. Supervisar y evaluar los servicios proporcionados por proveedores externos de servicios de informática, relativos al fotocopiado e impresión de documentos, arrendamiento de equipo de cómputo y licenciamiento de software propietario y comercial de este Departamento.
10. Migrar en la medida de lo posible el software propietario comercial de los equipos de cómputo de escritorio a sistemas operativos y herramientas de oficina del tipo software libre.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.]*





## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	401

3505004 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES MÓVILES

**Objetivo:**

Organizar y gestionar el área de desarrollo de aplicaciones móviles, procurando el uso óptimo y eficiente de recursos, así como el desarrollo de proyectos garantizando resultados esperados en tiempo y forma.

**Funciones:**

1. Organizar y gestionar el desarrollo de aplicaciones móviles, procurando un uso óptimo y eficiente de recursos tecnológicos.
2. Proponer, aplicar y controlar buenas prácticas en el proceso de desarrollo de sistemas.
3. Asegurar el cumplimiento de los procesos y el flujo de tareas establecidos.
4. Organizar los proyectos a desarrollar tomando en cuenta las necesidades informáticas de los Usuarios y los recursos existentes.
5. Evaluar la factibilidad de los proyectos, sus alcances y objetivos, así como, asignar tareas y recursos para su desarrollo.
6. Evaluar periódicamente el avance de proyectos y asegurar que los mismos cuenten con los controles y estándares establecidos por el área de desarrollo.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

**10****2021****402****3505005 DEPARTAMENTO DE BASE DE DATOS****Objetivo:**

Administrar, supervisar y asegurar el adecuado uso de los datos dentro del sistema Database Management System (DBMS), tanto estructurados como no estructurados, servidores de aplicaciones y servidores virtuales que existen en la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Diseñar y controlar la automatización de datos de los servicios que brinda la CONDUSEF.
2. Proporcionar información oportuna que pueda ser consumida y explotada a través de los diversos aplicativos desarrollados en la Comisión Nacional.
3. Supervisar, custodiar y controlar el manejo de información confidencial y oficial de los diversos bancos de datos de producción y desarrollo, propiedad de la CONDUSEF.
4. Llevar a cabo la creación y recuperación de respaldos de las bases de datos de los ambientes productivos.
5. Verificar la integridad de las bases de datos existentes.
6. Definir e implementar controles de acceso a los datos para garantizar una seguridad óptima de los mismos.
7. Asegurar y proporcionar el máximo desempeño de los diferentes esquemas de bases de datos, así como el establecimiento de limitaciones de los mismos cuando sean necesarios.
8. Planificar e implementar con las áreas de desarrollo, las mejores prácticas para un uso eficiente y óptimo de los recursos de hardware.
9. Asegurar la máxima disponibilidad de los datos productivos y de desarrollo.
10. Diseñar, desplegar, monitorizar y administrar servidores de bases de datos.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large 'R' at the top, a cross-like mark, and several vertical lines and scribbles.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large 'M' and several other scribbles.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	403
10	2021	

11. Diseñar la correcta distribución de los datos en los diversos sistemas de almacenamiento.
12. Diseñar, desplegar, monitorizar y administrar servidores virtuales para diversos usos dentro de la CONDUSEF.
13. Administrar los diversos sistemas operativos para garantizar un óptimo desempeño entre las aplicaciones y bases de datos.
14. Diseñar, desplegar, monitorizar y administrar los diferentes servidores de aplicaciones, para así garantizar la correcta ejecución de las aplicaciones y el consumo eficiente de los datos.
15. Realizar tareas de mejora y solución de problemas en los servidores de bases de datos, servidores virtuales, y servidores de aplicaciones, para garantizar los niveles de servicio implicados.

## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	404

**3505006 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE APLICACIONES WEB Y PORTAL WEB****Objetivo:**

Ejecutar y coordinar los trabajos para la implementación, integración, actualización y publicación de la información contenida en el sitio web de la CONDUSEF y/o aplicaciones web para cumplir con el objetivo de informar a los ciudadanos. Así como supervisar, administrar y promover la mejora continua de las aplicaciones y sitio web de la Comisión Nacional.

**Funciones:**

1. Supervisar y administrar el diseño, desarrollo y la actualización de contenidos del sitio web de la Comisión Nacional.
2. Asegurar que se cuente con la plataforma de software adecuados, a fin de asegurar la disponibilidad de la información del sitio web de la CONDUSEF.
3. Verificar que el sitio web se apegue a las metas de la dependencia y que cumpla con las estrategias establecidas a nivel federal.
4. Actualizar los documentos normativos internos recibidos, en el sitio web.
5. Identificar las áreas de oportunidad del sitio web para el continuo mejoramiento.
6. Generar información estadística que permita realizar el análisis necesario para localizar áreas de mejora y/o conocer las necesidades de los Usuarios de las herramientas y/o sitio web de la CONDUSEF.
7. Supervisar el diseño y programación informática de nuevas aplicaciones que ayuden a informar al público en general.
8. Asegurar que se cuenta con la plataforma de software adecuados, a fin de asegurar el funcionamiento y la disponibilidad de la información de las aplicaciones web.
9. Generar e implementar el proceso que permita explotar y realizar el análisis de la información registrada por los Usuarios de las aplicaciones web.



<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>405</b>
	<b>10</b>	<b>2021</b>	

**3505007 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES**

**Objetivo:**

Establecer y asegurar la correcta operación de toda la infraestructura física y virtual, de los equipos de cómputo que funjan como servidores de alto desempeño, ubicados dentro del Centro de Datos de la CONDUSEF.

**Funciones:**

1. Administrar y asegurar la correcta operación de la infraestructura de virtualización existente en el Centro de Datos de la CONDUSEF.
2. Administrar y asegurar la correcta operación de la infraestructura de almacenamiento existente en el Centro de Datos de la Comisión Nacional.
3. Proveer los recursos de hardware y software de las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF, que requieran para la implementación de nuevas aplicaciones o servidores virtuales.
4. Administrar y asegurar la correcta operación de las diversas aplicaciones existentes en el Centro de Datos de la CONDUSEF.
5. Coordinar y supervisar la implementación de innovaciones tecnológicas que contribuyan a la mejora de los servicios de las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional.
6. Supervisar e implementar mecanismos de seguridad, que ayuden a proteger a todos y cada uno de los servidores existentes en el Centro de Datos de la CONDUSEF.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	406

**3505008 DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES****Objetivo:**

Controlar la operación, seguridad, confiabilidad y aprovechamiento de los servicios de voz y datos al interior de la Comisión Nacional y entre otras entidades públicas y privadas, así como brindar mantenimiento a la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la aplicación coordinada de normas y lineamientos, a fin de proporcionar certeza en el funcionamiento del área técnica las 24 horas del día, los 365 días del año y asegurar el correcto funcionamiento de los servidores y bases de datos de las aplicaciones institucionales.

**Funciones:**

1. Administrar y mantener la correcta operación de las bases de datos de las aplicaciones institucionales, a fin de contar con disponibilidad de datos.
2. Proporcionar los servicios de comunicaciones y telecomunicaciones, que requieren las Unidades Administrativas, a fin de contar con los medios necesarios de enlace entre las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional y de éstas con organismos públicos nacionales e internacionales.
3. Mantener los niveles de seguridad requeridos en la red institucional, a fin de proveer confidencialidad a la red de voz y datos, dentro de la Comisión Nacional y con otras entidades públicas y privadas.
4. Coordinar las operaciones necesarias del proveedor y del Departamento de Mantenimiento y Soporte Técnico.
5. Controlar y supervisar la operación de los conmutadores, verificando que se canalicen las llamadas telefónicas a las Unidades Administrativas requeridas por los Usuarios y que se dispongan en todo momento de un servicio telefónico eficiente.
6. Administrar y mantener la correcta operación de los servidores físicos y virtuales de las aplicaciones institucionales.





## GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	407
10	2021	

## 3505009 DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y SEGURIDAD

**Objetivo:**

Gestionar, diagnosticar y monitorear, los recursos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, asegurando e implementando que se cuente con el servicio administrado integral, que abastezca toda la infraestructura de enlaces de red, internet y seguridad perimetral, así como los servicios profesionales que garanticen su continua operación, aplicando las mejores prácticas en la materia, garantizando los niveles de servicio, seguridad, calidad y oportunidad para la CONDUSEF, para todas sus oficinas a nivel nacional.

**Funciones:**

1. Gestionar el correcto monitoreo de la infraestructura de la red de comunicaciones, seguridad perimetral y telefonía IP.
2. Supervisar, vigilar y controlar los servicios de infraestructura de red de área local (red alámbrica e inalámbrica) para la transmisión de voz, datos y video.
3. Administrar y verificar equipos de seguridad IPS y Firewall de aplicaciones web con alta disponibilidad.
4. Administrar y otorgar conexiones VPN de acceso remoto para los servidores públicos de la CONDUSEF.
5. Monitorear el ancho de banda en los enlaces MPLS, en los que inciden todas las Unidades de Administrativas.
6. Controlar la seguridad perimetral, vigilando las comunicaciones para evitar accesos no autorizados, salida de datos desde el interior y ataques desde el exterior.

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>408</b>

**XII. DE LAS SUPLENCIAS**

En ausencia, el Presidente será suplido por los Vicepresidentes, según la materia de su competencia.

En los juicios de amparo o en general, en cualquier otro procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive en materia laboral, el Presidente será suplido por el Vicepresidente Jurídico, por el Director General de Servicios Legales o por el Director Contencioso, indistintamente.

Los Vicepresidentes serán suplidos en sus ausencias por los Directores Generales, o en su caso por los Directores de su adscripción, en los asuntos de su respectiva competencia y que estos mismos designen por escrito o por el designado por el superior jerárquico del servidor público ausente.

En ausencia de los Directores Generales, éstos serán suplidos por los Directores, o Subdirectores de su adscripción en el ámbito de su respectiva competencia y que estos mismos designen por escrito o por el designado por el superior jerárquico del servidor público ausente.

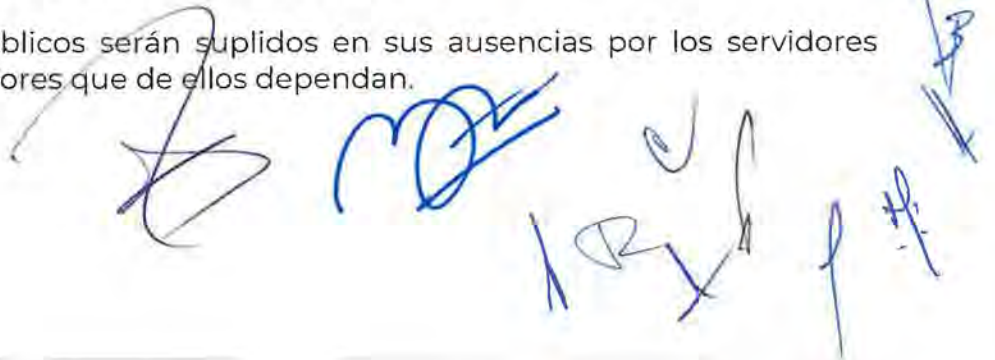
En ausencia de los Directores, éstos serán suplidos, indistintamente, por los Subdirectores o Jefes de Departamento de su adscripción y que estos mismos designen por escrito o por el designado por el superior jerárquico del servidor público ausente.

Cuando los Vicepresidentes sean señalados como autoridades responsables en los juicios de amparo o en general, en cualquier procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive laboral, serán suplidos por el Vicepresidente Jurídico, por el Director General de Servicios Legales o por el Director Contencioso, indistintamente.

El Titular de la Secretaría de la Junta será suplido por el Titular de la Prosecretaría.

En sus ausencias, los titulares de las Unidades de Atención a Usuarios, serán suplidos por los servidores públicos de nivel inmediato inferior, de su adscripción, quienes, en su ausencia, serán suplidos por sus inmediatos inferiores.

Los demás servidores públicos serán suplidos en sus ausencias por los servidores públicos inmediatos inferiores que de ellos dependan.





**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	409

**FIRMAS DE VALIDACIÓN**

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<b>ÁREAS RESPONSABLES</b>	
<b>ÓSCAR ROSADO JIMÉNEZ,</b> Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.	
<b>GABRIELA SÁNCHEZ SANTILLÁN,</b> Secretaría de la Junta de Gobierno.	
<b>ELIZABETH IVONNE NORIEGA AGUILAR,</b> Vicepresidenta Jurídica.	
<b>LUIS FABRE PRUNEDA,</b> Vicepresidente Técnico.	
<b>ROBERTO TEJERO CASTAÑEDA,</b> Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.	

*[Handwritten notes and signatures on the right margin]*

*[Handwritten marks on the bottom left margin]*

*[Handwritten marks and signatures on the bottom right margin]*

**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN

No DE PÁGINA

MES

AÑO

10

2021

410

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<p><b>FERNANDO ENRIQUE ZAMBRANO SUÁREZ,</b> Vicepresidente de Planeación y Administración.</p>	
<p><b>ÁREAS INVOLUCRADAS Y/O QUE PARTICIPAN EN EL DESARROLLO DEL PROCESO</b></p>	
<p><b>MARÍA DEL CARMEN ARROYO ARROYO,</b> Directora General de Verificación y Sanciones.</p>	
<p><b>RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL,</b> Director General de Servicios Legales.</p>	
<p><b>ELIZABETH ARAIZA OLIVARES,</b> Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.</p>	
<p><b>WILFRIDO PEREA CUIEL,</b> Director General de Educación Financiera.</p>	
<p><b>ELISA HERREJÓN VILLARREAL,</b> Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.</p>	

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.



**GENERAL DE LA CONDUSEF**

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>411</b>

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<b>LUZ HIRAM OLIMPIA LAGUNA MORALES,</b> Directora General de Atención a Usuarios "A".	
<b>BERTHA ANGÉLICA GARCÍA CANO,</b> Directora General de Atención a Usuarios "B".	
<b>ANTONIA GONZÁLEZ ESPINOSA,</b> Directora de Administración de Personal.	
<b>BERNARDITA FERNÁNDEZ,</b> Directora de Gestión y Control Documental.	
<b>ROBERTO EDUARDO GARCÍA MOLINA,</b> Director de Planeación y Finanzas	
<b>GERTRUDIS RODRÍGUEZ GONZÁLEZ,</b> Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales.	

*(Handwritten signatures and initials scattered below the table)*

<b>GENERAL DE LA CONDUSEF</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>10</b>	<b>2021</b>	<b>412</b>

<b>NOMBRE Y PUESTO</b>	<b>FIRMA Y RÚBRICA</b>
<b>RICARDO BECERRIL HERRERA,</b> Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	
<b>ÁREAS QUE AUTORIZAN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES</b></li> </ul>	
<b>RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL,</b> Director General de Servicios Legales.	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS</b></li> </ul>	
<b>ROBERTO EDUARDO GARCÍA MOLINA,</b> Director de Planeación y Finanzas.	

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the page, including a vertical list of initials and several large, stylized signatures.



GENERAL DE LA CONDUSEF

FECHA DE ELABORACIÓN		No DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2021	413

TRANSITORIOS

**PRIMERO.** - El presente Manual de Organización General entrará 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.** - A partir de la entrada en vigor del presente Manual, queda sin efecto el **Manual de Organización General**, fechado en noviembre de 2017.