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

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16 y 26, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; así como 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO

I. Que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objetivo prioritario es 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.

II. Que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/112/06 del 1 de marzo de 2018, con fundamento en el artículo 22, fracción XII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, aprobó el Manual de Organización General, el cual 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.

III. Que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo regula los actos emitidos por los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal paraestatal, estableciendo en su artículo 4, entre otras, 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.

IV. Que con fundamento en el artículo 26, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, corresponde al Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la representación legal de este Organismo.

He tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

PRIMERO. El Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros puede ser consultado en las siguientes ligas electrónicas:

https://www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548?idiom=es

http://www.dof.gob.mx/2018/CONDUSEF/MOG_2017_Autorizado.pdf

SEGUNDO. El Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros 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.

Atentamente,

Ciudad de México, a 4 de julio de 2018.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

(R.- 471140)

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL

NOVIEMBRE 2017

ÍNDICE

		Página
	INTRODUCCIÓN	2
I.	ANTECEDENTES	4
II.	MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	16
III.	ACRÓNIMOS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS	36
IV.	MISIÓN-VISIÓN	46
V.	FACULTADES	47
VI.	ATRIBUCIONES	47
VII.	ORGANIGRAMAS	48
VIII.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	57
IX.	FUNCIONES GENÉRICAS	66
X.	RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	70
XI.	OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA	71
XII.	DE LAS SUPLENCIAS	427
XIII.	FIRMAS DE VALIDACIÓN	428
TRANSITORIOS		430

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Planeación y Organización, 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 Estatuto Orgánico de esta misma Comisión, se dio a la tarea de actualizar el presente **"Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"**, Con la participación de la Presidencia, la Secretaría de la Junta de Gobierno, la Secretaría Técnica, las Vicepresidencias y las Direcciones Generales que le son adscritas.

El presente Manual de Organización General fue actualizado con base a la nueva estructura orgánica aprobada 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 y 03 de abril de 2017, así como en las demás leyes y disposiciones que regulan la operación de esta Comisión Nacional.

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.

Es responsabilidad de los Titulares de las Vicepresidencias, Direcciones Generales, Direcciones de Área, Delegaciones Regionales, Subdirecciones, Subdelegaciones y Departamentos que integran la Comisión Nacional, llevar a cabo revisiones al presente Manual a efecto de mantenerlo permanentemente actualizado, de conformidad con el Estatuto Orgánico, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y demás normativa que conforma su marco jurídico-administrativo de actuación.

"La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el ámbito de su competencia, 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 origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las

preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

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 en género masculino representan siempre a hombres y mujeres."

I. ANTECEDENTES

Dados 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 efectuarán 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, realizará la difusión de las características, beneficios y riesgos de los productos y servicios que ofrecieran las instituciones financieras.

Al carecer el Usuario del conocimiento claro y de la seguridad jurídica de las operaciones que establece con las instituciones financieras, por la ausencia de información y la falta de medios que propiciaran relaciones equitativas, el Legislativo consideró que este organismo se avocara a la promoción de la cultura financiera entre el público usuario y concurriera con las partes en conflicto mediante procedimientos de conciliación y arbitraje, que distinta a la jurisdiccional, otorgará protección y seguridad jurídica a los Usuarios en una primera instancia.

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.

De esta manera, el Legislativo aprobó el 13 de diciembre de 1998, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), que da uniformidad a los procedimientos previstos en la materia, proporcionando a la población en toda la República mayor seguridad y certidumbre en sus relaciones con las Instituciones Financieras.

Esta Ley, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999, fundamenta la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal, 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 fundamental de brindar asistencia, orientación, información y defensoría a los Usuarios del país, 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, se instaló la Junta de Gobierno, integrada por un representante de la SHCP, quien la preside, un representante del BANXICO, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente de la CONDUSEF.

En esa misma fecha la Junta de Gobierno sesionó y aprobó la estructura orgánica de la CONDUSEF. De esa manera 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 SFP).

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 esta Comisión Nacional. Esto comprendió 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 el mes de octubre de 1999, cuando personal de la CNSF junto con los expedientes y asuntos asignados pasaron a formar parte de las Delegaciones de la CONDUSEF.

Las Delegaciones 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 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 y, de Planeación y Administración, así como las 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.

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 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 consistieron en propiciar una actuación expedita y dar un mejor cumplimiento, reforzando los procedimientos y facultades para: la emisión de dictámenes técnicos; determinar el monto del pasivo contingente; evaluar los informes trimestrales que sobre los índices de reclamaciones deben presentar las 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 los 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 estructura 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.

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 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 (Delegaciones).

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 Institución.

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.

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, 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 quedó 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 tal petición 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.

Asimismo, 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".

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 este Organismo por lo que se hizo 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, estas modificaciones fueron 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 el objeto de incorporar las facultades de este Organismo respecto del ejercicio de las acciones colectivas, se crea el Comité de Acciones Colectivas y 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.

Así mismo y debido a la redistribución de funciones se realizaron cambios de denominación y adscripción a diversas áreas de la Comisión Nacional los cuales fueron registrados ante la SFP en septiembre de 2012.

Mediante acuerdo CONDUSEF/JG/86/06 del 12 de noviembre de 2013, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó las modificaciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros el cual reforma 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 esta 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.

Así, 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 en 2 de junio de 2014. Para atenderlas, se realizaron las gestiones necesarias ante la SHCP para solicitar nuevas plazas, dicha Secretaría tuvo a bien autorizar 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 de esta Comisión Nacional, aprobó las reformas, adiciones y derogaciones al Estatuto Orgánico, las cuales fueron publicadas el 7 de noviembre de 2014, mismas que 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, misma que fue aprobada mediante Acuerdo CONDUSEF/JG/93/08 y 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 esta Comisión Nacional, 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.

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 que nos fueron 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 1° 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 el Comité de Mejora Regulatoria Interna y 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 corresponde a la eliminación de la figura de Delegado Estatal, situación que nos ha obligado 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 operan 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.

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 del área de informática y de tres direcciones de área.

El 1 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 mismas que fueron publicadas el 3 de abril de 2017 en el Diario Oficial de la Federación.

En esta reforma se establece que la Subdelegación Metropolitana Metro, ubicará módulos dentro de las estaciones de la red del Sistema de Trasporte Colectivo METRO.

Las Subdelegaciones Metropolitana Central, Metropolitana Norte, Metropolitana Oriente y Metropolitana Metro, ejercerán 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 estén ubicadas.

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Ordenamientos de tipo Legislativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Leyes

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

- Ley de Planeación.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Ley de Tesorería de la Federación.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley del Servicio Postal Mexicano.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
- Ley del Banco de México.
- Ley de Inversión Extranjera.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Ley del Servicio de Administración Tributaria.
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ley de Protección al Ahorro Bancario.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Concursos Mercantiles.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley de Fondos de Inversión.

- Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley de Sistemas de Pagos.
- Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
- Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Ley del Mercado de Valores.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal.
- Ley de la Propiedad Industrial.
- Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional Relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.

- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
- Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado (de cada Entidad Federativa, según corresponda).
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- Ley del Seguro Social.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Población.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales.
- Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.
- Ley de Migración.

Códigos

- Código de Comercio.
- Código Civil Federal.
- Código Penal Federal.
- Código Penal para el Distrito Federal.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Fiscal de cada Entidad Federativa, según corresponda.

Ordenamientos de Alcance General

Reglamentos

- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de la Ley de Tesorería de la Federación.

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
- Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades.
- Reglamento de Inspección y Vigilancia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Transparencia y Acceso a la Información.
- Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Reglamento 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 Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.
- Reglamento del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
- Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Reglamento Interior de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.
- Reglamento Interior del Banco de México.
- Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.
- Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
- Reglamento para el ejercicio del derecho de opción que tienen los trabajadores de conformidad con los artículos quinto y séptimo transitorios del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Reglas

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

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

- Reglas para la aplicación del margen de preferencia en el precio de los bienes de origen nacional, respecto del precio de los bienes de importación, en los procedimientos de contratación de carácter internacional abierto que realizan las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- Reglas para la celebración de licitaciones públicas internacionales bajo la cobertura de tratados de libre comercio suscritos por los Estados Unidos Mexicanos.

- Reglas para la Aplicación de las Reservas contenidas en los capítulos o títulos de compras del Sector Público de los TLC suscritos por los Estados Unidos Mexicanos.

- Reglas para la determinación, acreditación y verificación del contenido nacional de los bienes que se ofertan y entregan en los procedimientos de contratación, así como para la aplicación del requisito de contenido nacional en la contratación de obras públicas, que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- 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 de los Usuarios de Servicios Financieros.

Estatutos

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

Acuerdos

- 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 establece la semana laboral de cinco días de duración para los Trabajadores de las Secretarías y Departamentos de Estado, Dependencias del Ejecutivo Federal y demás Organismos Públicos e Institucionales que se rigen por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

- Acuerdo por el que se fijan criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades en lo referente a familiares de los servidores públicos.

- Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el arrendamiento de inmuebles por parte de las dependencias de la Administración Pública Federal, en carácter de arrendatarias.

- Acuerdo mediante el cual se dan a conocer las reglas en materia de compras del sector público para la participación de las empresas micro, pequeñas y medianas para las reservas el Tratado de Libre Comercio de América del Norte y para la determinación del grado de integración nacional.

- Acuerdo que establece la integración y funcionamiento de los Comités de Enajenación de Bienes Muebles e Inmuebles de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet.

- Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.

- Acuerdo que establece los lineamientos para la contratación de los servicios de telefonía de larga distancia por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- Acuerdo por el que se establece el Manual de Requerimientos de Información a dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y a la Procuraduría General de la República.

- Acuerdo por el que se señalan los días en los que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cerrará sus puertas y suspenderá operaciones.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el arrendamiento de inmuebles por parte de las dependencias de la Administración Pública Federal, en su carácter de arrendatarias.

- Acuerdo que establece lineamientos para la contratación de los servicios de telefonía de larga distancia por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para las campañas de comunicación social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

- Acuerdo que establece las disposiciones generales para el Programa de Ahorro de Energía en la Administración Pública Federal.

- Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

- Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia.

- Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos.

- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección.

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación general en Materia de Recursos Financieros.

- Acuerdo por el que se crea con carácter permanente la Comisión Intersecretarial de Compras y Obras de la Administración Pública Federal a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

- Acuerdo por el que se expide el Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal.

- Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.

Decretos

- Decreto por el que se establece a favor de los Trabajadores al Servicio de la Administración Pública Federal que estén sujetos al régimen obligatorio de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, un Sistema de Ahorro para el Retiro.

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo.

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente.

- Decreto por el que se establece el Calendario Oficial.

- Decreto por el que se establecen diversas medidas en materia de adquisiciones, uso

de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la Administración Pública Federal.

- Decreto de austeridad que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.

- Decreto por el que se establece el procedimiento y los requisitos para la inscripción en los Registros de Personas Acreditadas operados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal y las bases para la interconexión informática de los mismos.

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

- 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

- Norma que regula las jornadas y horarios de labores en la Administración Pública Federal Centralizada.

- Norma que Regula la Capacitación de los Servidores Públicos.

- Normas de pagas de defunción.

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

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

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

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

Lineamientos

- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en 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 de las solicitudes de acceso a la información Gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección.

- Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos.

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

- Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal en los procedimientos de contratación de seguros de bienes patrimoniales y de personas.

- Lineamientos relativos a la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales y de personas que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para calcular los montos máximos para el arrendamiento de bienes inmuebles, la superficie máxima a ocupar por servidor público, así como para calcular los ahorros netos que podrán aplicar.

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

- Lineamientos 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 las adquisiciones de papel para uso de oficina por parte 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 del Sistema Arbitral en Materia Financiera.

Programas

- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.
- Programa Nacional de Derechos Humanos.

Disposiciones de carácter general

- Disposiciones generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C.., Institución de Banca de Desarrollo.
- Disposiciones de carácter general para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.
- Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de Despachos de Cobranza.
- Disposiciones de carácter general por las que se establece la información que deben rendir las unidades especializadas de las instituciones financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Disposiciones de carácter general para el registro de prestadores de servicios financieros.
- Disposiciones de Carácter General 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 cláusulas abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión.

- 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 en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias.
- 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 que Regulan los Programas de Autocorrección de la CONDUSEF.
- Disposiciones de Carácter General en Materia de Sanas Prácticas, Transparencia y Publicidad Aplicables a las Instituciones de Seguros.
- Disposiciones de carácter general para el registro de contratos de adhesión de seguros
- Disposiciones de Carácter General para el Registro de Contratos de Adhesión.

Circulares

- Oficio circular No. 005, relativo a las características que deberán contener las publicaciones de los fallos de las licitaciones públicas, en materia de adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles, prestación de servicios de cualquier naturaleza, así como la obra pública, a la que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Oficio circular No. SP/100-429/95, que suscriben la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y la Secretaria de Economía, para reforzar las medidas preventivas relativas al pago oportuno de las contrataciones que realizan las dependencias y entidades de la

Administración Pública Federal en materia de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes Muebles y Prestación de Servicios de cualquier naturaleza.

- Oficio circular No. SP/100/1644/97, dirigido a los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, relativo a la forma y términos en que deben ser enviadas a la Contraloría, la convocatoria y bases de las licitaciones públicas que lleven a cabo.

- Oficio Circular por el que, de conformidad con el artículo décimo tercero del 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, se dan a conocer los manuales, formatos y medios a través de los cuales las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deben remitir, entre otros, la Información sobre contratos de seguros, el Inventario actualizado de los bienes y sus siniestros, así como los mecanismos que permitan intercambiar dicha información.

- Oficio Circular No. SRACP/300/091/2012 del 14/03/2012 relativo a la participación de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas en los Comités.

- Oficio Circular SACN/300/148/2003 relativo a la difusión de lineamientos de la OCDE.

- Oficio Circular por el que se establece el procedimiento que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las entidades federativas que realicen contrataciones con recursos federales, previo a la formalización de los contratos o pedidos que sean celebrados bajo el ámbito de las leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, para verificar que los proveedores o contratistas están al corriente en sus obligaciones fiscales.

- Oficio Circular por el que se dan a conocer las Disposiciones a que se refiere el primer párrafo del artículo décimo cuarto transitorio del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2004, por las que se determinan los manuales, formatos y medios a través de los cuales las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deben remitir el inventario actualizado de los bienes con que cuenten a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- Circular Única de Seguros y Fianzas.
- Circular 29/2008 relativa a las Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de tarjetas de crédito.

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, la facultad de imponer sanciones administrativas por infracciones a la Ley de Instituciones de Crédito.
- 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, la facultad contenida en el artículo 22, fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Acuerdo por el que se establecen la forma y términos en que las SOFOM, E.N.R., deberán mantener en sus archivos la autorización a que se refiere el artículo 28 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Acuerdo por el que se delegan facultades de representación legal a diversos servidores públicos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios financieros.

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

- 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.

Bases

- Bases y criterios, para brindar la Defensoría Legal Gratuita.

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

Normas

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

Lineamientos

- Lineamientos que regulan la conclusión, en forma definitiva, de las liquidaciones derivas de los juicios laborales promovidos en contra del Organismo Público Descentralizado denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y el pago de los laudos condenatorios firmes emitidos contra dicho organismo.

- 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 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.

- Lineamientos de Aplicación Presupuestal para el Pago y Comprobación de los Gastos por Concepto de Congresos, Convenciones y Exposiciones.

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

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

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

- Lineamientos para la asistencia y defensa legal a los integrantes de la Junta de Gobierno y servidores públicos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

- Lineamientos para el Uso del Servicio Médico.

- Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF.

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

Reglas

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

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

Políticas

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

Manuales

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

III. ACRÓNIMOS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

AFORE	Administradora de Fondos para el Retiro.
ASF	Auditoria 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.
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.
CAT	Centro de Atención Telefónica.
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 a lo establecido en la normativa en la materia.
COFECE	Comisión Federal de Competencia Económica.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

COFEMER	Comisión Federal de Mejora Regulatoria.
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.
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.
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
Comisión Nacional ó CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
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.
Delegaciones Regionales	Las unidades administrativas desconcentradas de la CONDUSEF.
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.

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 — La 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 — El 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.

Expediente	Conjunto ordenado de documentos públicos y privados, oficios, escritos y promociones de carácter administrativas que se forma por cada usuario.
FOVISSSTE	Fondo de la Vivienda del ISSSTE.
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	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, 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.
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

LISF Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

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.

LOPS Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

LPDUSF Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

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	Aquél 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.
Micro sitio	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.
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.
OIC	Órgano Interno de Control.
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.
PGCM	Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.
PARC	Programa de Auditoría y Revisiones de Control.
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.
Proveedor	La persona con la que se celebre contratos de adquisiciones, arrendamiento o servicios.
RECA	Registro de Contratos de Adhesión.
Requisición	Documento impreso en que 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.
RECO	Registro de Comisiones.
REDECO	Registro de Despachos de Cobranzas.
RESBA	Registro de Tarifas de Seguros Básicos.
Representante Legal	Persona física facultada, mediante poder, por la Institución Financiera para actuar en su nombre y representación
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	Pena 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.
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.
SIPRES	Base de Datos de la CONDUSEF que contiene el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
SIP	Sistema de Información Periódica.
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.
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.
Subdelegación	Representación o Unidad Administrativa desconcentrada territorialmente en la República Mexicana, adscrita a una Delegación Regional, encargada de operar los procesos sustantivos de atención a los usuarios conforme a la normatividad establecida.
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera.
TIC's	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 Orgánico. También se denomina Unidad Administrativa al Órgano que tiene funciones propias que lo distinguen y diferencian de los demás de la Institución.

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.

IV. MISIÓN - VISIÓN

MISIÓN

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

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

VISIÓN

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

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

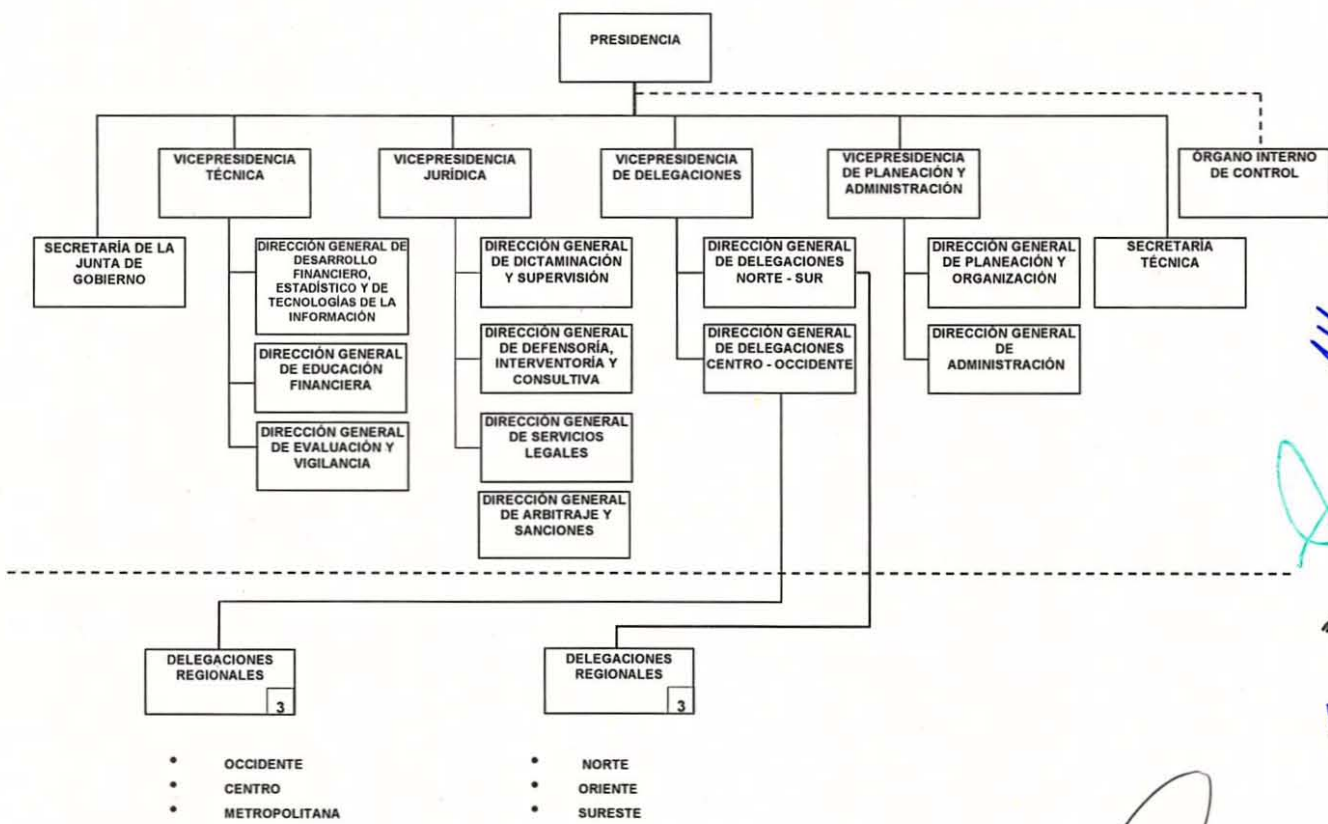
V. FACULTADES

Las contenidas en la LPDUSF y en las disposiciones del apartado II "Marco Jurídico Administrativo".

VI. ATRIBUCIONES

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

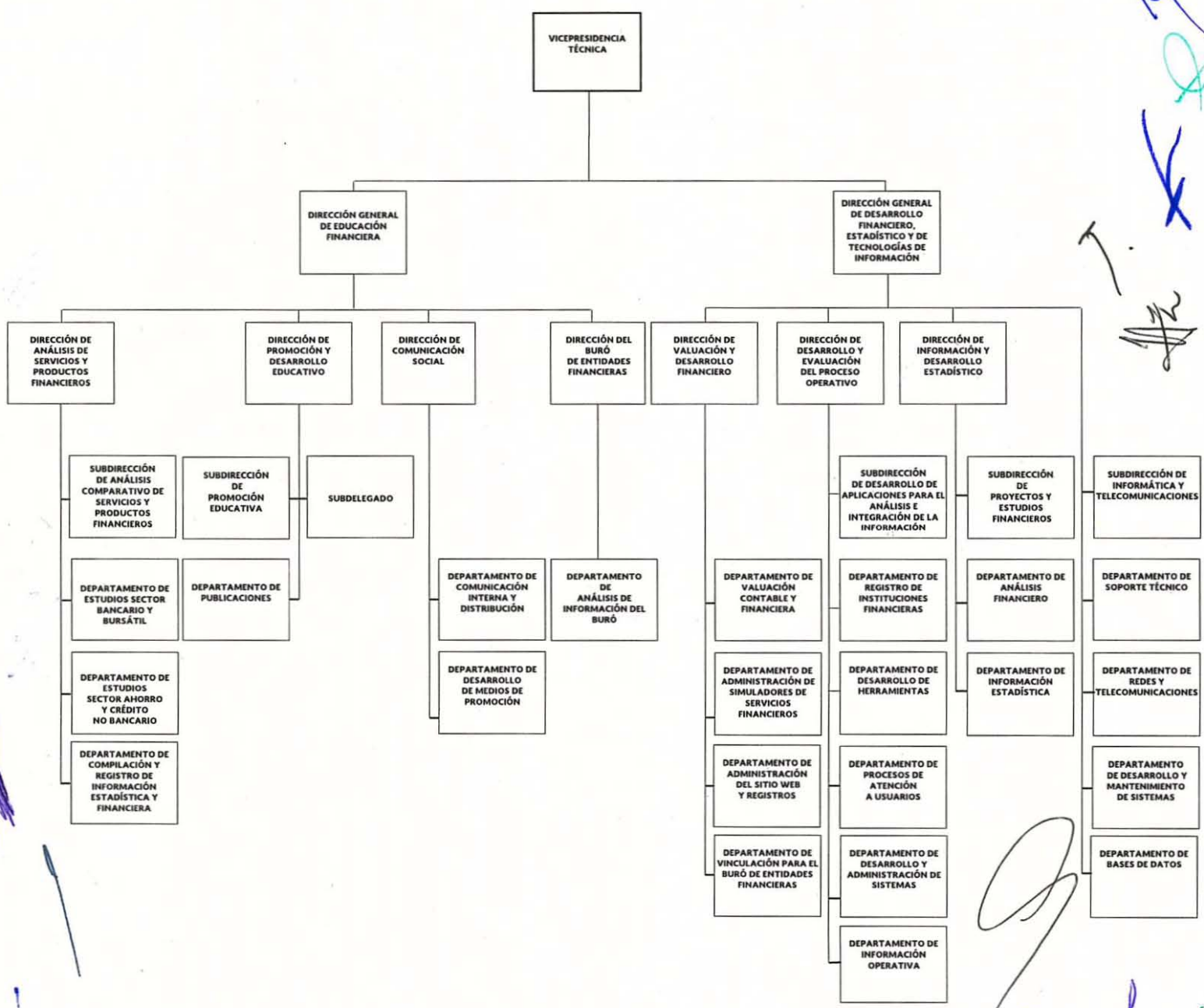
VII. ORGANIGRAMAS



Presidencia

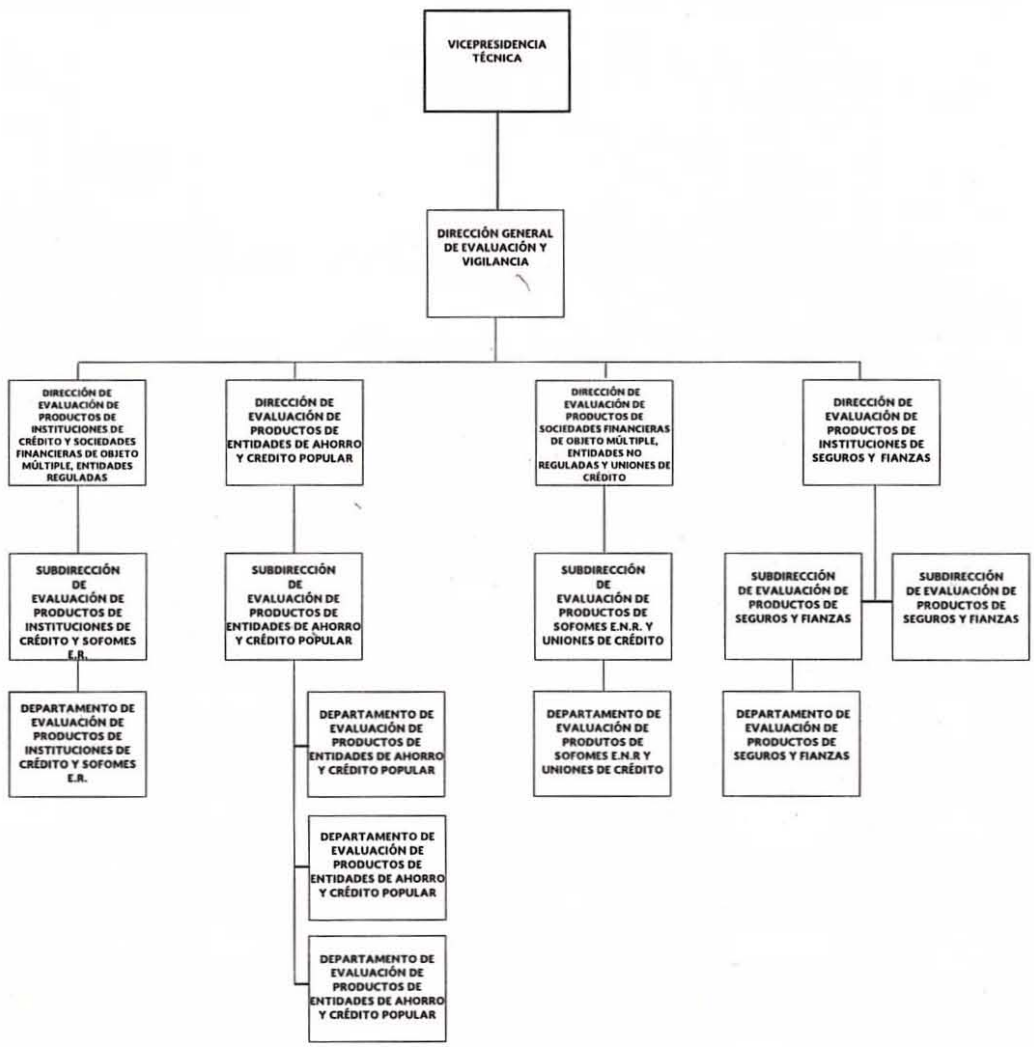
Junta de Gobierno

Vicepresidencia Técnica

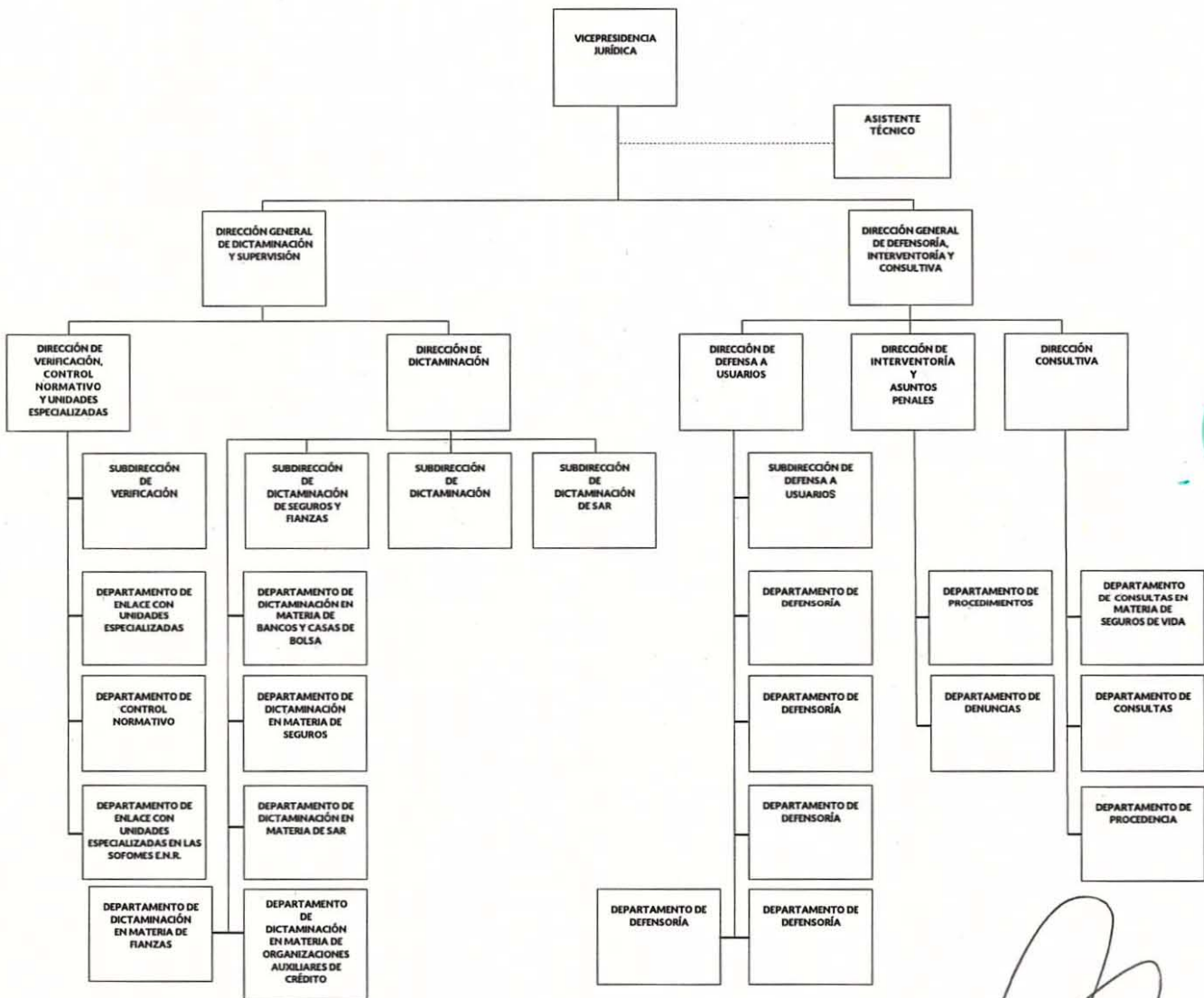


Continúa

Vicepresidencia Técnica

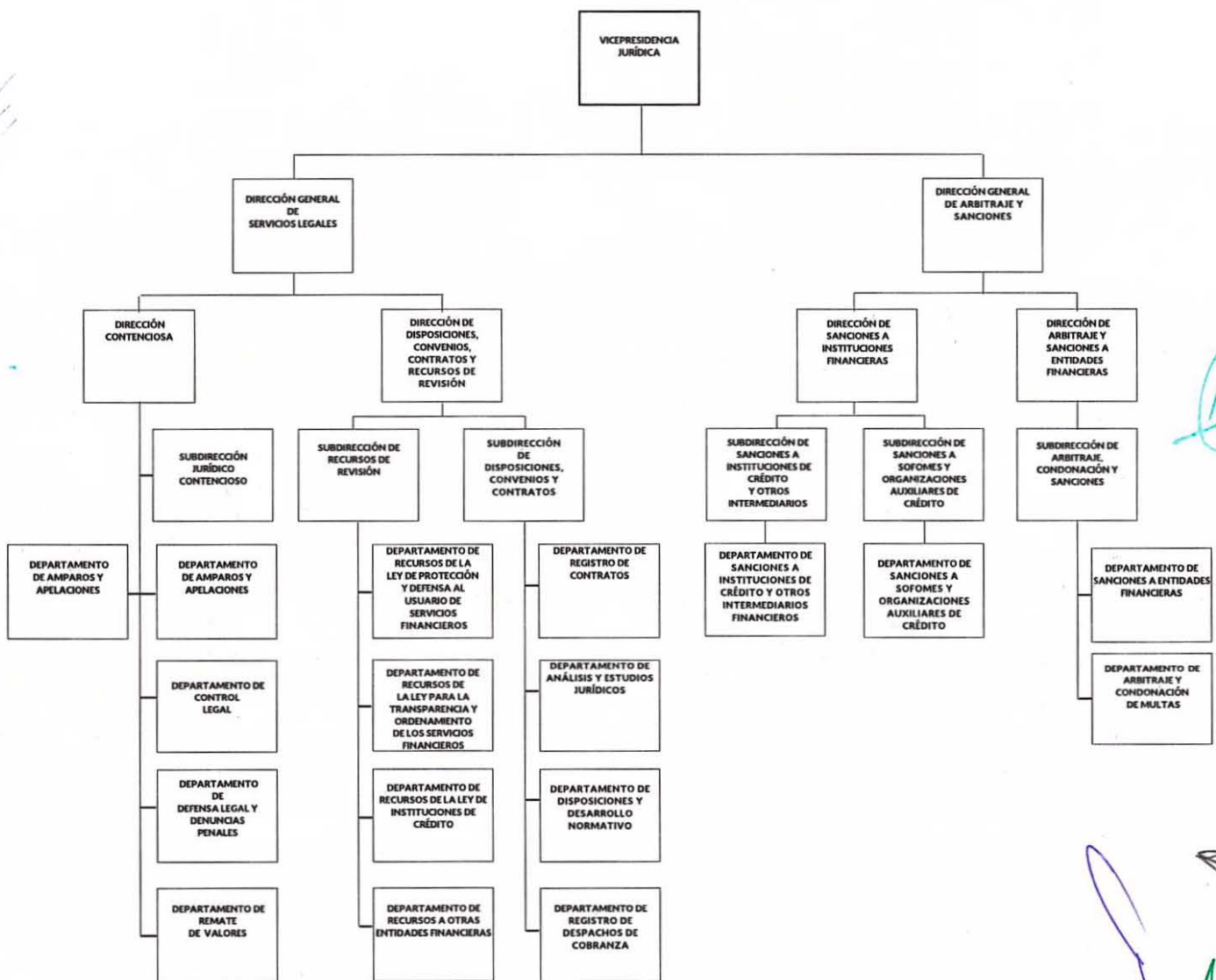


Vicepresidencia Jurídica

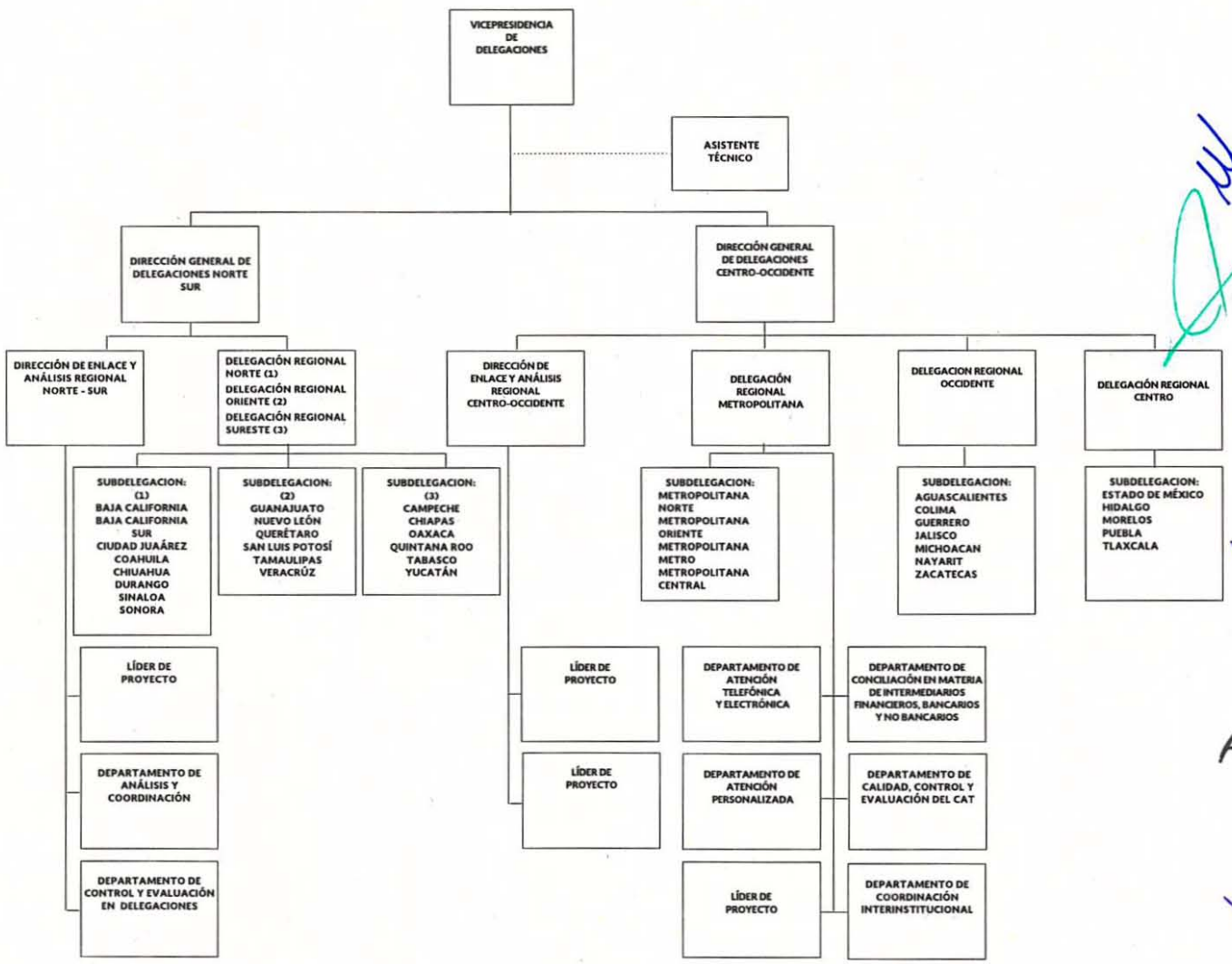


Continúa

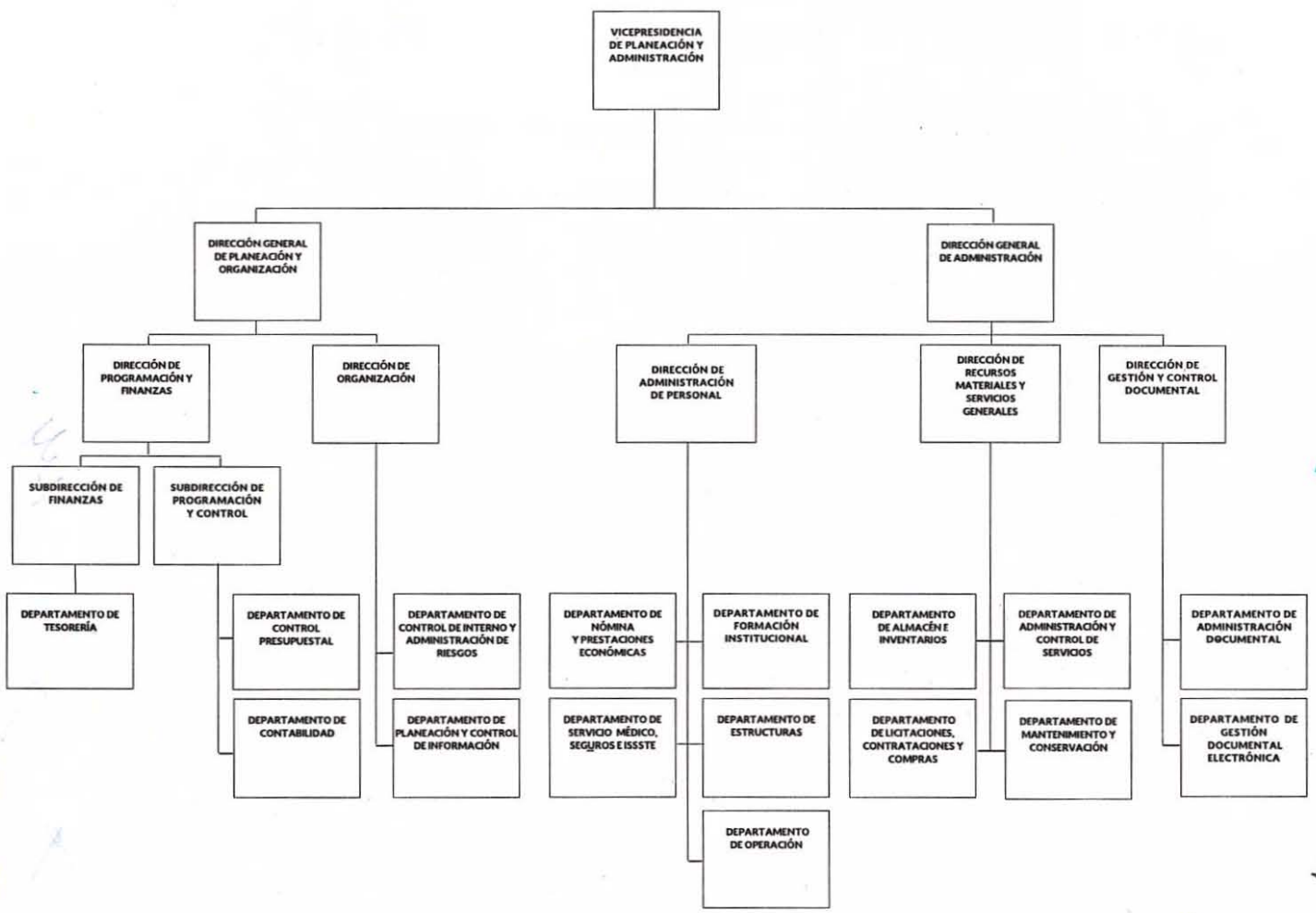
Vicepresidencia Jurídica



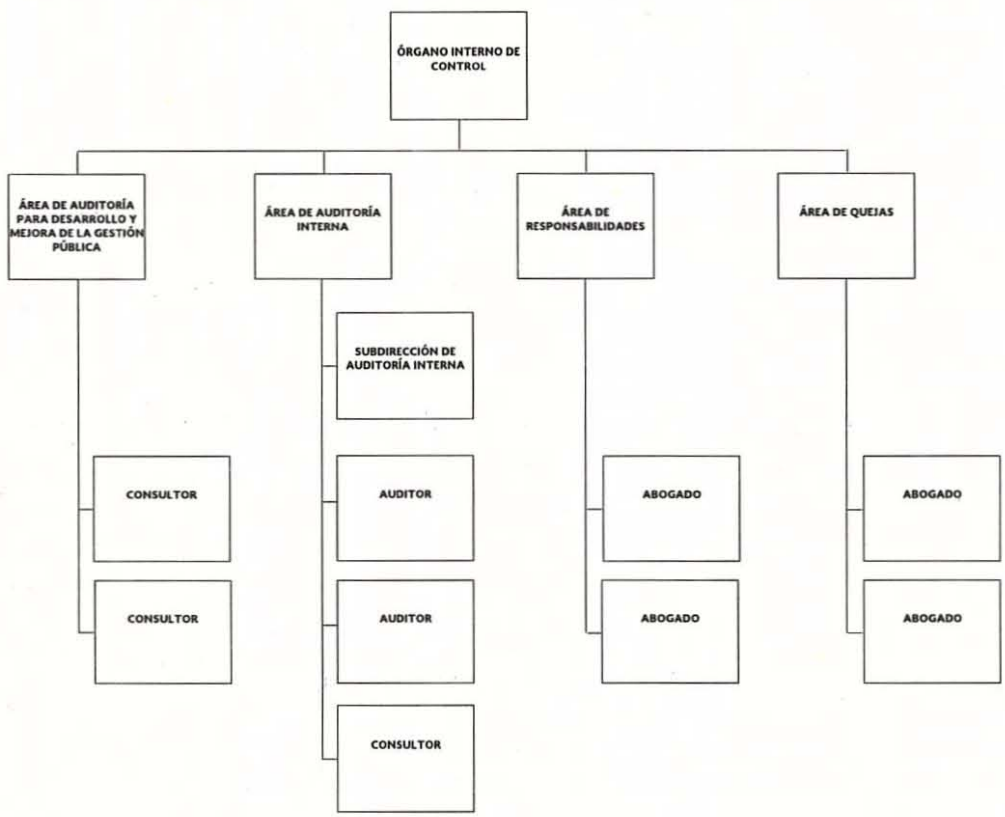
Vicepresidencia de Delegaciones



Vicepresidencia de Planeación y Administración



Órgano Interno de Control



VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Clave	Unidad Administrativa	Página
2000000	Presidencia.	71
2010000	Secretaría Técnica.	74
2100000	Secretaría de la Junta de Gobierno.	76
2110000	Prosecretaría de la Junta de Gobierno.	78
2200000	Vicepresidencia Técnica.	79
2210000	Dirección General de Educación Financiera.	82
2211000	Dirección de Análisis de Servicios y Productos Financieros.	84
2211100	Subdirección de Análisis Comparativo de Servicios y Productos Financieros.	86
2211001	Departamento de Estudios Sector Bancario y Bursátil.	88
2211002	Departamento de Estudios Sector Ahorro y Crédito no Bancario.	89
2211003	Departamento de Compilación y Registro de Información Estadística y Financiera.	90
2212000	Dirección de Promoción y Desarrollo Educativo.	92
2212200	Subdirección de Promoción Educativa.	93
2212001	Departamento de Publicaciones.	95
2213000	Dirección de Comunicación Social.	97
2213001	Departamento de Comunicación Interna y Distribución.	99
2213002	Departamento de Desarrollo de Medios de Promoción.	101
2214000	Dirección del Buró de Entidades Financieras.	102
2214001	Departamento de Análisis de Información.	103

2220000	Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.	105
2221000	Dirección de Valuación y Desarrollo Financiero.	108
2221001	Departamento de Valuación Contable y Financiera.	111
2221002	Departamento de Administración de Simuladores de Servicios Financieros.	113
2221003	Departamento de Administración del Sitio Web y Registros.	115
2221004	Departamento de Vinculación para el Buró de Entidades Financieras.	117
2222000	Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo	119
2222100	Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones para el Análisis e Integración de Información	122
2222001	Departamento de Registro de Instituciones Financieras.	124
2222002	Departamento de Desarrollo de Herramientas.	125
2222003	Departamento de Procesos de Atención a Usuarios.	129
2222004	Departamento de Desarrollo y Administración de Sistemas.	131
2222005	Departamento de Información Operativa.	133
2223000	Dirección de Información y Desarrollo Estadístico.	135
2223100	Subdirección de Proyectos y Estudios Financieros	137
2223001	Departamento de Análisis Financiero.	138
2223002	Departamento de Información Estadística.	140
2220100	Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	142
2220101	Departamento de Soporte Técnico.	144
2220102	Departamento de Redes y Telecomunicaciones	146
2220103	Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.	147
2220104	Departamento de Base de Datos.	149
2230000	Dirección General de Evaluación y Vigilancia.	151
2231000	Dirección de Evaluación de Productos de Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas.	155
2231100	Subdirección de Evaluación de Productos de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R.	159

2231101	Departamento de Evaluación de productos de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R.	162
2232000	Dirección de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular.	165
2232100	Subdirección de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular.	169
2232101	Departamento de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular	172
2233000	Dirección de Evaluación de Productos de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades no Reguladas y Uniones de Crédito.	175
2233100	Subdirección de Evaluación de Productos de SOFOMES E.N.R. y Uniones de Crédito.	179
2233101	Departamento de Evaluación de Productos de Sofomes E.N.R. y Uniones de Crédito.	183
2234000	Dirección de Evaluación de Productos de Instituciones de Seguros y Fianzas.	186
2234100	Subdirección de Evaluación de Productos de Seguros y Fianzas.	189
2234001	Departamento de Evaluación de Productos de Seguros y Fianzas	191
2300000	Vicepresidencia Jurídica.	194
2310000	Dirección General de Dictaminación y Supervisión.	196
2311000	Dirección de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas	199
2311100	Subdirección de Verificación.	201
2311001	Departamento de Enlace con Unidades Especializadas.	203
2311002	Departamento de Control Normativo.	205
2311003	Departamento de Enlace con Unidades Especializadas en las SOFOMES E.N.R.	207

2312000	Dirección de Dictaminación.	209
2312100	Subdirección de Dictaminación de Seguros y Fianzas.	211
2312200	Subdirección de Dictaminación.	213
2312300	Subdirección de Dictaminación de SAR.	215
2312001	Departamento de Dictaminación en Materia de Bancos y Casas de Bolsa.	217
2312002	Departamento de Dictaminación en Materia de Seguros.	219
2312003	Departamento de Dictaminación en Materia de SAR.	221
2312004	Departamento de Dictaminación en Materia de Organizaciones Auxiliares de Crédito.	223
23002005	Departamento de Dictaminación en Materia de Fianzas.	225
2320000	Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva.	227
2321000	Dirección de Defensa a Usuarios.	231
2321100	Subdirección de Defensa a Usuarios.	233
2321001	Departamento de Defensoría.	235
2322000	Dirección de Interventoría y Asuntos Penales.	237
2322001	Departamento de Procedimientos.	239
2322002	Departamento de Denuncias.	241
2323000	Dirección Consultiva.	243
2323001	Departamento de Consultas en Materia de Seguros de Vida.	245
2323002	Departamento de Consultas.	247
2323003	Departamento de Procedencia.	249
2330000	Dirección General de Servicios Legales.	251
2331000	Dirección Contenciosa.	256
2331100	Subdirección de Jurídico Contencioso.	258
2331001	Departamento de Amparos y Apelaciones.	260
2331002	Departamento de Control Legal.	262
2331003	Departamento de Defensa Legal y Denuncias Penales.	264

2331004	Departamento de Remate de Valores.	266
2332000	Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión.	268
2332100	Subdirección de Recursos de Revisión.	270
2332101	Departamento de Recursos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	271
2333102	Departamento de Recursos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.	272
2333103	Departamento de Recursos de la Ley de Instituciones de Crédito.	273
2333104	Departamento de Recursos a otras Entidades Financieras.	274
2332200	Subdirección de Disposiciones, Convenios y Contratos.	275
2332201	Departamento de Registro de Contratos.	277
2332202	Departamento de Análisis y Estudios Jurídicos.	279
2332203	Departamento de Disposiciones y Desarrollo Normativo.	281
2332204	Departamento de Registro de Despacho de Cobranza.	283
2340000	Dirección General de Arbitraje y Sanciones.	284
2341000	Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.	286
2341100	Subdirección de Sanciones a Instituciones de Crédito y otros Intermediarios Financieros.	287
2341101	Departamento de Sanciones a Instituciones de Crédito y otros Intermediarios Financieros.	288
2341200	Subdirección de Sanciones a SOFOMES y Organizaciones Auxiliares de Crédito.	289
2341201	Departamento de Sanciones a SOFOMES y Organizaciones Auxiliares de Crédito.	290
2342000	Dirección de Arbitraje y Sanciones a Entidades Financieras.	291
2342100	Subdirección de Arbitraje, Condonación y Sanciones.	293
2341001	Departamento de Sanciones a Entidades Financieras.	294
2342102	Departamento de Arbitraje y Condonación de Multas.	295
2400000	Vicepresidencia de Delegaciones.	296

2410000	Dirección General de Delegaciones Norte-Sur.	299
2411000	Dirección de Enlace y Análisis Regional Norte – Sur.	304
2411001	Departamento de Análisis y Coordinación.	308
2411002	Departamento de Control y Evaluación en Delegaciones.	309
	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DESCONCENTRADAS (DELEGACIONES REGIONALES Y SUBDELEGACIONES)	310
2412000	**Delegación Regional Norte:**	310
2412010	Subdelegación en Baja California.	318
2412020	Subdelegación en Baja California Sur.	318
2412030	Subdelegación en Ciudad Juárez.	318
2412040	Subdelegación en Coahuila.	318
2412050	Subdelegación en Chihuahua.	318
2412060	Subdelegación en Durango.	318
2412070	Subdelegación de Sinaloa.	318
2412080	Subdelegación de Sonora.	318
2413000	**Delegación Región Oriente:**	310
2413010	Subdelegación de Guanajuato	318
2413020	Subdelegación en Nuevo León.	318
2413030	Subdelegación en Querétaro.	318
2413040	Subdelegación en San Luis potosí	318
2413050	Subdelegación en Tamaulipas.	318
2413060	Subdelegación en Veracruz.	318
2414000	**Delegación Regional Sureste:**	310
2414010	Subdelegaciones de Campeche	318
2414020	Subdelegación de Chiapas	318
2414030	Subdelegación de Oaxaca	318
2414040	Subdelegación de Quintana Roo	318
2414050	Subdelegación de Tabasco	318
4214060	Subdelegación de Yucatán	318

2420000	Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente.	325
2421000	Dirección de Enlace y Análisis Regional Centro - Occidente.	330
	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DESCONCENTRADAS (DELEGACIONES REGIONALES Y SUBDELEGACIONES)	310
2422000	**Delegación Regional Metropolitana:**	310
2422010	Subdelegación Metropolitana Norte	318
2422020	Subdelegación Metropolitana Oriente	318
2422030	Subdelegación Metropolitana Metro	318
2422040	Subdelegación Metropolitana Central	318
2422001	Departamento de Atención Telefónica y Electrónica	334
2422002	Departamento de Conciliación en Materia de Intermediarios Financieros Bancarios y no Bancarios	337
2422003	Departamento de Atención Personalizada	341
2422004	Departamento de Calidad, Control y Evaluación del CAT	345
2422005	Departamento de Coordinación Interinstitucional	347
2423000	**Delegación Regional Occidente:**	310
2423010	Subdelegación en Aguascalientes.	318
2423020	Subdelegación en Colima.	318
2423030	Subdelegación en Guerrero	318
2423040	Subdelegación en Jalisco.	318
2423050	Subdelegación en Michoacán.	318
2423060	Subdelegación en Nayarit.	318
2423070	Subdelegación en Zacatecas.	318
2424000	**Delegación Regional Centro:**	310
2424010	Subdelegación en el Estado de México.	318
2424020	Subdelegación en Hidalgo.	318
2424030	Subdelegación de Morelos	318
2424040	Subdelegación en Puebla	318
2424050	Subdelegación en Tlaxcala	318

2500000	Vicepresidencia de Planeación y Administración.	349
2510000	Dirección General de Planeación y Organización	353
2511000	Dirección de Programación y Finanzas.	356
2511100	Subdirección de Finanzas	358
2511001	Departamento de Tesorería.	360
2511200	Subdirección de Programación y Control.	362
2511201	Departamento de Control Presupuestal.	364
2511102	Departamento de Contabilidad.	366
2512000	Dirección de Organización.	368
2512001	Departamento de Control Interno y Administración de Riesgos.	370
2512002	Departamento de Planeación y Control de Información.	372
2520000	Dirección General de Administración	374
2521000	Dirección de Administración de Personal.	379
2521001	Departamento de Nómina y Prestaciones Económicas.	383
2521002	Departamento de Servicio Médico, Seguros e ISSSTE.	386
2521003	Departamento de Formación Institucional.	388
2521004	Departamento de Estructuras	390
2521005	Departamento de Operación	391
2522000	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	393
2522001	Departamento de Almacén e Inventarios.	397
2522002	Departamento de Licitaciones, Contrataciones y Compras.	399
2522003	Departamento de Administración y Control de Servicios.	401
2522004	Departamento de Mantenimiento y Conservación.	403
2523000	Dirección de Gestión y Control Documental.	405
2523001	Departamento de Administración Documental.	408

2523002	Departamento de Gestión Documental Electrónica	410
2600000	Órgano Interno de Control.	413
2601000	Titular del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública	413
2602000	Titular del Área de Auditoría Interna	416
2602100	Subdirector de Auditoría Interna	416
2603000	Titular del Área de Responsabilidades	418
2604000	Titular del Área de Quejas	423

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 para 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. Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las unidades administrativas a su cargo.

6. Acordar con los Directores Generales 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.

7. Definir, en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus unidades administrativas.

8. Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia que les sean comunes.

9. 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.

10. Participar en foros nacionales e internacionales para dar cumplimiento al objeto de la Ley.

11. Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta, y que se suscribieron en el acta respectiva. previa orden del Presidente.

12. Informar a la Secretaría respecto de los asuntos concretos que ésta solicite.

13. Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa el Presidente.

14. Nombrar y remover al personal adscrito a su unidad administrativa.

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.

DE LAS DIRECCIONES GENERALES

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

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

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

7. 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.

8. Coordinar las funciones que les son atribuidas con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF.

9. 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 les sean solicitadas de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública u otras disposiciones aplicables.

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

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

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

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 Orgánico.

Las obligaciones de cada uno de ellos se encuentran descritas en el apartado 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 Orgánico de la CONDUSEF y los cambios que se realicen en la estructura orgánica funcional real, así como proporcionarla a la Dirección General de Planeación y Organización para su integración, a través de la Dirección de Organización, quien participará y coordinará su actualización.

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

XI. OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA

2000000 PRESIDENCIA

Objetivo:

Promover la protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, con el fin de lograr la equidad y conciliación de las partes y contribuir a la creación de una educación financiera y al sano desarrollo del sector financiero.

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 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.

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.

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 Secretaría Técnica 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. Solicitar la suplencia por alguno de los Vicepresidentes, cuando se presente una ausencia temporal.

29. Autorizar el acta de la sesión de la Junta de Gobierno junto con la Secretaría de la Junta de Gobierno.

30. Las demás que le atribuya la Junta, la LPDUSF u otros ordenamientos.

2010000 SECRETARÍA TÉCNICA

Objetivo:

Coordinar el funcionamiento administrativo de la oficina del Presidente de la CONDUSEF a fin de apoyarlo en el cumplimiento de sus atribuciones.

Funciones:

1. Auxiliar al titular de la Presidencia en el ejercicio de sus atribuciones cuando así lo solicite.
2. Elaborar 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.
3. Apoyar el proceso de toma de decisiones de las distintas Vicepresidencias, cuando el titular de la Presidencia así lo instruya.
4. Programar y controlar la agenda de reuniones y acuerdos del Presidente, así como la audiencia con Usuarios de servicios financieros.
5. Auxiliar al Presidente en la obtención de información con las áreas de la CONDUSEF y con organismos del sector y otros organismos.
6. Realizar el seguimiento y conducción de los asuntos relevantes que le indique el Presidente.
7. Apoyar en la logística para la intervención del Presidente en las sesiones de la Junta de Gobierno y en el Consejo Consultivo Nacional.
8. Coordinar con la Dirección de Comunicación Social, la organización de ruedas de prensa que requiera y/o le soliciten al Presidente.
9. Coordinar las actividades de apoyo y gestión administrativa que requiera la Presidencia.
10. Asistir a foros, talleres y conferencias cuando así lo instruya el titular de la Presidencia.

11. Supervisar la correcta atención de la correspondencia de la Presidencia.

12. Atender y dar seguimiento a las solicitudes de audiencia con el Titular de la Comisión Nacional, respecto del trabajo realizado por los servidores públicos de la CONDUSEF.

13. Llevar a cabo las demás funciones que dentro del área de su competencia deriven de las disposiciones aplicables.

2100000 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 programa establecido, a las sesiones extraordinarias a solicitud de cualquiera de sus miembros y, en caso de urgencia, a propuesta del Presidente de la Junta, con una antelación de 24 horas.

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, los Vicepresidentes, la Contraloría Interna 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 reunión.

4. Hacer constar de manera textual en las actas, la opinión de voto particular de los miembros de la Junta de Gobierno.

5. Informar a los miembros de la Junta de Gobierno el estado que guardan los acuerdos tomados.

6. Expedir las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus facultades, respecto de los acuerdos tomados.

7. Rendir informes al Presidente de la Junta sobre el seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos tomados.

8. Coordinar con el Presidente, con las áreas de la CONDUSEF involucradas y con los miembros de la Junta de Gobierno el seguimiento al avance de los compromisos contraídos o asignados por acuerdo de la Junta.

9. Coordinar e informar a los miembros de la Junta de Gobierno y al Presidente de la CONDUSEF los asuntos que por su relevancia y trascendencia sus miembros solicitan incluir en el Orden del Día, a efecto de que se prepare la información y documentación del caso.

10. Levantar las actas de las sesiones y someterlas a la autorización y firma del Presidente de la Junta de Gobierno.

11. Elaborar el registro de acuerdos, compilando la información sobre el seguimiento y cumplimiento de los mismos.

12. Coordinar con los integrantes de los comités el desarrollo y avance de los trabajos e informes que se someterán a consideración de la Junta de Gobierno.

13. 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.

2110000 PROSECRETARÍA DE LA JUNTA DE GOBIERNO

Objetivo:

Auxiliar en las funciones de la Secretaría de la Junta de Gobierno.

Funciones:

1. Suplir la ausencia del Secretario de la Junta de Gobierno en los asuntos de su respectiva competencia.

2. Preparar y ordenar las notificaciones de convocatoria a las sesiones de la Junta de Gobierno, integrar la documentación correspondiente y asegurar su entrega oportuna a los miembros de la Junta.

3. Atender los requerimientos de información y datos que los miembros de la Junta de Gobierno soliciten al Secretario.

4. Apoyar al Secretario en la elaboración de los análisis y estudios que encomiende la Junta de Gobierno.

5. Obtener de las unidades administrativas de la CONDUSEF la información necesaria que deberá proporcionarse a la Junta.

6. Organizar y disponer los elementos de apoyo logístico para la celebración de las sesiones, así como asegurar la grabación de las intervenciones, acuerdos y compromisos que establezca la Junta de Gobierno.

7. Apoyar en la elaboración de actas de las sesiones, revisar su contenido y proporcionar, previa instrucción, copia a los miembros y a los asistentes a la sesión.

8. Colaborar con el Consejo Consultivo Nacional y/o el Consejo de Pensiones regulado en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

2200000 VICEPRESIDENCIA TÉCNICA

Objetivo:

Dirigir y coordinar las labores relacionadas con los aspectos técnicos que deben llevarse a cabo en la CONDUSEF, tales como la promoción de la educación financiera, el análisis y la evaluación y vigilancia de las Instituciones Financieras, elaboración de estudios de mercado del sector financiero, con el fin de mejorar la relación entre Instituciones y Usuarios, así como coadyuvar al sano desarrollo del sistema financiero.

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 Técnica, con el Presidente de la CONDUSEF en la definición y elaboración de la planeación institucional; estrategias, objetivos, metas y políticas generales de actuación.

3. Informar anualmente del resultado de su gestión y del estado que reportan los planes, programas, proyectos y actividades, al Presidente y a la Junta de Gobierno.

4. Presentar los planes, programas y presupuestos a consideración del Presidente para someterlos a la aprobación de la Junta de Gobierno.

5. 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 adscritas a la Vicepresidencia Técnica.

6. Evaluar, integrar y proponer al Presidente los ajustes y modificaciones que requieran los procesos y procedimientos de trabajo.

7. Responder por la Institución, en el ámbito de su competencia, a indicación del Presidente de la CONDUSEF y en sustitución del mismo, ante instancias relacionadas con actividades financieras, del sector público o privado, organizaciones sociales o académicas.

8. Definir, en coordinación con sus direcciones generales, 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.

9. Establecer los lineamientos que deberán cumplir los titulares de las direcciones generales adscritas a la Vicepresidencia en sus relaciones con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los gobiernos estatales o municipales, autoridades, órganos gremiales e Instituciones Financieras y con organizaciones o instituciones estatales públicas y privadas.

10. Fomentar una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

11. Establecer la política de estudios de productos financieros y de promoción de la educación financiera, de acuerdo a las disponibilidades económicas y humanas de la unidad administrativa.

12. Generar información de productos y servicios financieros.

13. Establecer la política sobre la elaboración de encuestas para medir la calidad en los servicios ofrecidos por CONDUSEF y por los distintos sectores financieros.

14. Definir en conjunto con las demás Vicepresidencias, los criterios de coordinación entre sus áreas y los esquemas de supervisión de la misma.

15. Supervisar, 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 consecuencia, dictar las directrices de corrección, mantenimiento o mejora correspondientes.

16. Concertar y celebrar, en el ámbito de su competencia, convenios con Instituciones Financieras y autoridades federales o locales para dar cumplimiento al objeto de la LPDUSF.

17. Celebrar convenios, en el ámbito de su competencia, con asociaciones, organismos u otras agrupaciones y participar en foros nacionales e internacionales.

18. Difundir los criterios y lineamientos que establezcan la Junta de Gobierno relacionados con las materias de su competencia, así como ejecutar los actos que ésta ordene.
19. Cumplir y coordinar los programas establecidos por la Junta de Gobierno y el Presidente de la CONDUSEF, en el ámbito de su competencia y de acuerdo con el Estatuto Orgánico.

20. 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 materia de competencia de las áreas adscritas a esta Vicepresidencia.

21. Informar a la SHCP respecto de los casos concretos que solicite.

22. Instrumentar los informes requeridos por las Autoridades competentes cuando así lo soliciten.

23. Desempeñar las comisiones y demás funciones que le encomiende en forma directa el Presidente de la CONDUSEF.

24. Nombrar y remover al personal adscrito a su unidad administrativa.

25. Llevar a cabo las demás funciones que en el ámbito de su competencia se requieran y deriven de las disposiciones aplicables.

2210000 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. Realizar publicaciones de investigaciones y estudios comparativos sobre 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. Establecer acciones con autoridades e Instituciones Financieras, para aprovechar los estudios e información sobre temas financieros que generen y fomenten la 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, actualizar y difundir el Buró de Entidades Financieras.

6. Definir los medios electrónicos, informáticos o impresos mediante los cuales se realizará la promoción de la educación financiera.

7. Proponer a la Secretaría de Educación Pública o, en su caso, a las autoridades competentes, textos para ser incluidos en los planes de estudio y/o libros que se aprueben en los programas educativos.

8. Planear "El Programa Anual de Publicaciones" de la CONDUSEF.

9. Coordinar el Consejo Editorial de la Revista "Proteja su Dinero".

10. Establecer y, en su caso, contribuir con otras instituciones en la realización de acciones o proyectos que promuevan y fomenten la educación financiera entre el público en general.

11. Establecer y mantener relaciones con instituciones educativas, medios de comunicación, autoridades y organismos públicos y privados, con la finalidad de fomentar la educación financiera.

12. Participar en la planeación de la SNEF con base en la estrategia que determine el Comité de Educación Financiera, y en particular, coordinar las acciones a realizar de la propia CONDUSEF dentro de dicha iniciativa.

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.

2211000 DIRECCIÓN DE ANÁLISIS 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 permita 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. 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.

3. Difundir, en coordinación con la Dirección de Promoción y Desarrollo Educativo y la Dirección de Comunicación Social, los cuadros comparativos y los resultados de las investigaciones realizadas, a través de los medios que la CONDUSEF tenga a su alcance.

4. Coordinar la actualización de los contenidos relacionados con servicios y productos financieros en la página de internet de la Comisión, así como de los micrositios elaborados por la Dirección de Análisis de Servicios y Productos Financieros, que sirvan de medio para que los usuarios conozcan la oferta financiera nacional y sus características.

5. Definir el desarrollo de herramientas que contribuyan al fomento y difusión de los principales servicios y productos financieros.

6. 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 Promoción y Desarrollo Educativo, con la finalidad de contribuir a la difusión de los servicios y productos financieros.

7. Impartir conferencias y pláticas relacionadas con la difusión de temas de educación financiera y el manejo de productos y servicios financieros.

8. 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.

9. Diseñar e instrumentar la participación de la CONDUSEF en las redes sociales, con el fin de promover y difundir la educación financiera, así como los servicios que presta esta Comisión a la población en general.

10. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

2211100 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. 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.

3. 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.

4. Recopilar información relativa a productos y servicios financieros y analizar los aspectos técnicos de los materiales elaborados para promover contenidos de educación financiera, con la finalidad de apoyar en las actividades relacionadas con comunicación social (publicación de boletines y entrevistas) y asegurar la calidad y vigencia de los mismos.

5. Elaborar presentaciones para las pláticas y conferencias que ofrece el personal de la Dirección General de Educación Financiera en la materia, así como proponer el contenido y diseño de talleres que ofrecerá la Comisión Nacional para difundir temas de educación financiera a la población, y así contribuir al desarrollo económico de las familias.

6. Impartir el taller "Formador de Formadores", cursos, conferencias y pláticas que sean solicitadas a la Dirección de Análisis 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.

2211001 DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SECTOR BANCARIO Y BURSÁTIL

Objetivo:

Supervisar la aplicación de estrategias que permitan identificar las necesidades de información de la población, sobre servicios y productos financieros ofertados por los sectores bancario y bursátil, 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. Supervisar la elaboración de estudios, sobre servicios y productos financieros ofertados por el sector bancario y bursátil, que contribuyan a mejorar la toma de decisiones de los usuarios.

2. Analizar los servicios y productos financieros del sector bancario y bursátil en el mercado nacional que presenten una mayor problemática, de conformidad con las estadísticas de atención a usuarios recibidas y atendidas por la CONDUSEF, a fin de proponer la elaboración de material informativo.

3. Supervisar la actualización de los cuadros comparativos sobre servicios y productos financieros del sector bancario y bursátil, así como la inclusión de nuevos cuadros de conformidad con las necesidades que se presenten en el mercado.

4. Proponer al titular de la Dirección de Análisis de Servicios y Productos Financieros la inclusión de nuevos desarrollos informáticos, orientados a la difusión de las características de los servicios y productos financieros.

5. Revisar la información publicada en la revista de la CONDUSEF sobre servicios y productos bancarios y bursátiles.

6. Impartir el taller "Formador de Formadores", cursos, conferencias y pláticas que sean solicitadas a la Dirección de Análisis 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.

2211002 DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SECTOR AHORRO Y CRÉDITO 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. Supervisar la elaboración de estudios, sobre servicios y productos financieros del sector ahorro y crédito no bancario, que contribuyan a mejorar la toma de decisiones de los usuarios.

2. Analizar los servicios y productos financieros del sector de ahorro y crédito no bancario en el mercado nacional que presenten una mayor problemática, de conformidad con las estadísticas de atención a usuarios recibidas y atendidas por la CONDUSEF, a fin de proponer la elaboración de material informativo.

3. Supervisar la actualización de los cuadros comparativos sobre servicios y productos financieros del sector de ahorro y crédito no bancario, así como la inclusión de nuevos cuadros de conformidad con las necesidades que se presenten en el mercado.

4. Proponer al titular de la Dirección de Análisis de Servicios y Productos Financieros la inclusión de nuevos desarrollos informáticos, orientados a la difusión de las características de los servicios y productos financieros.

5. Revisar la información publicada en la revista de la CONDUSEF sobre servicios y productos del sector de ahorro y crédito no bancario.

6. Impartir el taller "Formador de Formadores", cursos, conferencias y pláticas que sean solicitadas a la Dirección de Análisis 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.

2211003 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. Supervisar la actualización e inclusión de nuevas propuestas para el sitio de cuadros comparativos.

2. Elaborar y proponer comparativos en cumplimiento a lo establecido en artículo 11, fracción XXVII, párrafo segundo de LPDUSF.

3. Someter a consideración de la Dirección de Análisis de Servicios y Productos Financieros la inclusión de nuevos desarrollos informáticos, mismos que deberán de estar orientados a la difusión de las características y beneficios de los servicios y productos financieros existentes en el mercado.

4. Revisar la información publicada en la revista de la CONDUSEF sobre servicios y productos financieros.

5. Elaborar y administrar los contenidos que se difundan a través de las redes sociales.

6. Elaborar estadísticos e informar a la Dirección de Análisis de Servicios y Productos Financieros, las inquietudes de los seguidores de las redes sociales de la Comisión Nacional.

7. Evaluar el impacto y la efectividad de las herramientas y redes sociales creadas e incorporadas por la Dirección de Análisis de Servicios y Productos Financieros a través de la página web de la CONDUSEF.

8. Impartir el taller "Formador de Formadores", cursos, conferencias y pláticas que sean solicitadas a la Dirección de Análisis 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.

2212000 DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO

Objetivo:

Dirigir las estrategias para divulgar información y estudios sobre temas financieros, promoviendo la participación de autoridades, instituciones financieras y educativas, así como de organismos sociales y privados, para que la población adquiera las bases necesarias sobre el uso de productos y servicios financieros y, de esta manera, fomentar la educación financiera.

Funciones:

1. Proponer estrategias para el desarrollo de acciones institucionales de Educación Financiera dirigida a grupos específicos.

2. Proponer los temas de educación financiera, dando prioridad a aquellos con mayor presencia en el mercado; así como aprobar el diseño de material de apoyo, como folletos, trípticos, flyers, guías de estudio y manuales, entre otros.

3. Coordinar acciones educativas utilizando diversos medios, tales como: línea directa, revistas, periódicos, conferencias, acciones presenciales, etc.; de acuerdo con las normas y criterios aprobados para este fin.

4. Organizar eventos para promover y difundir entre el público en general, la educación financiera así como los servicios que brinda la CONDUSEF.

5. Impulsar la celebración de mecanismos de colaboración que tengan como objetivo fomentar la educación financiera, así como alianzas con instituciones educativas que apoyen y refuercen la labor preventiva de la CONDUSEF.

6. Coordinar acciones con los organismos e instituciones públicas y privadas que contribuyan a la promoción y difusión e instrumentación de acciones de educación financiera.

7. Establecer los mecanismos de colaboración con las Instituciones Financieras para elaborar y difundir los programas y contenidos en materia de educación financiera.

2212100 SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN EDUCATIVA

Objetivo:

Proponer, coordinar y supervisar la implementación de diversas herramientas en los contenidos de los materiales y publicaciones de la Comisión Nacional, a fin de lograr una presencia nacional para la promoción de la educación financiera entre la población; así como establecer la forma óptima de difundir una adecuada cultura financiera entre la mayor cantidad posible de personas, aumentando el bienestar de la población a partir de nuevos conocimientos para el manejo de las 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. 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.

3. Administrar el material disponible en las diferentes iniciativas de difusión y divulgación de educación financiera que atiende y promueve la Dirección de Promoción y Desarrollo Educativo.

4. 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.

5. Supervisar e impulsar el desarrollo de iniciativas como: Educación Financiera en tu Institución y Consejos para tu Bolsillo.

6. Vigilar el cumplimiento del Programa Anual de Publicaciones, a fin de que los usuarios de servicios financieros conozcan la información calificada y actualizada.

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.

2212001 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 edición, para disponerla en forma clara, atractiva y sistemática al público en general.
2. Evaluar la información sobre productos y servicios financieros que se difunde en diferentes medios para utilizarla en los materiales a publicar por esta Comisión.
3. Verificar que el contenido de los artículos, notas, entrevistas, reportajes y otros textos, mantengan los criterios de calidad establecidos por la Dirección de Promoción y Desarrollo Educativo.
4. Proponer temas para su publicación en la revista mensual "Proteja su Dinero" y coordinar su redacción.
5. Proponer contenidos para los boletines electrónicos semanales emitidos por la Dirección de Promoción y Desarrollo Educativo.
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. Proponer 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 de Servicios y Productos Financieros la elaboración de contenidos y validarlos para su inclusión en las publicaciones.

9. Presentar al titular de la Dirección de Promoción y Desarrollo Educativo los temas propuestos para obtener su aprobación.

10. Mantener contacto con los especialistas de las áreas, técnica, jurídica y de las delegaciones regionales y subdelegaciones para solicitarles información, aclarar dudas y definir temas para su publicación en la revista.

11. Proponer criterios para la clasificación y organización de los temas de interés que se pueden publicar, asegurando que sean de actualidad.

12. Asignar los temas 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. Presentar publicaciones y materiales al titular de la Dirección de Promoción y Desarrollo Educativo 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 promoción y desarrollo educativo y enviar para su impresión.

16. Diseñar y/o elaborar los materiales impresos, electrónicos, o de video, que le sean requeridos al área, por las diferentes direcciones de la CONDUSEF.

17. Hacer la cobertura de conferencias de prensa y eventos que a criterio de las direcciones del área, sean necesarias registrar por medio fotográfico y video.

2213000 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Objetivo:

Dirigir las acciones de difusión de los servicios que brinda la CONDUSEF, de los temas financieros así como instrumentar estrategias para promover la educación financiera entre la población.

Funciones:

1. Realizar estrategia y programa anual de Comunicación Social para el ejercicio correspondiente.
2. Coordinar la atención a los requerimientos de los medios de comunicación, entrevistas a funcionarios y proporcionar información y orientación.
3. Organizar las campañas publicitarias utilizando recursos disponibles y/o tiempos oficiales.
4. 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.
5. Coordinar el diseño y esquema de la síntesis informativa y monitoreo, para informar rápida y objetivamente a los funcionarios de la CONDUSEF.
6. Establecer los enfoques y estilos que garanticen que la información técnica a divulgar sea accesible y clara para la población en general.
7. Instrumentar estrategias para la difusión de cápsulas con contenidos educativos e informativos en estaciones de radio y televisión.
8. Evaluar y en su caso, replantear las estrategias de distribución de la Revista Proteja su Dinero.
9. Administrar ante la SEGOB y la SHCP las autorizaciones para ejercer el presupuesto de Comunicación Social asignado a la CONDUSEF.
10. Emitir opinión técnica respecto a la contratación de los medios de comunicación para las campañas de Comunicación Social.

11. Determinar, conjuntamente con las unidades administrativas de la CONDUSEF, los contenidos, especificaciones, formatos y materiales a utilizar en las acciones de difusión y Boletines de Prensa.

12. Coordinar el diseño de políticas y procedimientos que normen las actividades de información y difusión, de acuerdo a la normatividad vigente.

13. Evaluar las campañas de la CONDUSEF por sí o a través de terceros.

14. Coordinar la distribución de las publicaciones desarrolladas por la CONDUSEF para el cumplimiento de sus fines.

2213001 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DISTRIBUCIÓN

Objetivo:

Coordinar la elaboración del "Programa Anual de Publicaciones" y del "Programa de Comunicación Social", así como del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de cada uno de ellos, a efecto de que la CONDUSEF esté en posibilidad de promover y fomentar la educación financiera entre la población.

Funciones:

1. Revisar el Anteproyecto del Presupuesto Anual de Publicaciones y dar seguimiento al ejercicio autorizado.

2. Analizar los criterios para la contratación de colaboradores y proveedores relacionados con los trabajos editoriales y evaluar, desde el punto de vista técnico, las propuestas y contratos que se presenten.

3. Supervisar que los trabajos cumplan con las características técnicas y económicas con las que fueron contratados los colaboradores y talleres externos.

4. Vigilar que los contratos relacionados con trabajos editoriales se cumplan en su totalidad hasta la liberación de la fianza correspondiente.

5. Controlar los materiales impresos y su distribución, para asegurar que se cumpla con el presupuesto asignado a este fin.

6. Llevar los registros estadísticos de producción y supervisar la distribución del material impreso, en los diversos destinos que se designen.

7. Asegurar la vigencia de los registros oficiales de los documentos protegidos por las leyes de propiedad intelectual.

8. Cumplir con las obligaciones de los editores, respecto al material impreso.

9. Elaborar y gestionar el pago a proveedores por trabajos editoriales y de promoción e información de educación financiera e integrar los expedientes correspondientes para mantener actualizada la base de datos.

10. Coordinar los trabajos para la elaboración del Programa Anual de Campañas de Comunicación Social.

11. Revisar el Anteproyecto de Presupuesto Anual de Comunicación Social y dar seguimiento a su ejercicio.

12. Controlar las publicaciones y transmisiones en los medios de comunicación, correspondientes a las campañas de Comunicación Social.

2213002 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 nuevos canales de comunicación en medios masivos, electrónicos y/o tradicionales, cibernéticos, medios directos e impresos.

2. Desarrollar el diseño y esquema de la síntesis informativa y monitoreo, para informar rápida y objetivamente a los funcionarios que reciban este servicio.

3. Establecer y mantener vínculos con los distintos medios de comunicación, a fin de promover entrevistas con los servidores públicos de la Comisión Nacional.

4. Llevar a cabo la organización y supervisión de conferencias de prensa.

5. Apoyar en la emisión de boletines de prensa que ayuden a la población en general a la mejor toma de decisiones, respecto a los productos y servicios financieros que se ofrecen.

6. 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.

2214000 DIRECCIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

Objetivo:

Ejecutar y coordinar 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 entidades financieras como bancos, aseguradoras, administradoras de fondos para el retiro, entre otros, y los usuarios.

Funciones

1. Integrar, actualizar y difundir la información del Buró de Entidades Financieras para darla a conocer a los usuarios de los servicios financieros.

2. Requerir a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes la información que conforma el Buró de Entidades Financieras.

3. Participar 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.

4. 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.

5. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

6. Evaluar el impacto del Buró de Entidades Financieras, la difusión de sus contenidos y la recepción de éstos en el público en general.

7. 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.

2214001 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Objetivo:

Ejecutar y coordinar 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 para darla a conocer a los usuarios de los servicios financieros.

2. Requerir a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes la información necesaria que conforma el Buró de Entidades Financieras.

3. Participar 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.

4. 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.

5. Proponer el envío a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

6. Evaluar el impacto del Buró de Entidades Financieras, la difusión de sus contenidos y la recepción de éstos en el público en general.

7. Administrar la plataforma de Ingreso de Fichas Técnicas, con el objeto de que las Instituciones Financieras, reporten la oferta de productos y servicios financieros que ofrecen al público en general.

8. Supervisar que las Instituciones Financieras cumplan con las Disposiciones de Carácter General para el Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.

9. 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 el Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.

10. Revisar y proponer modificaciones a los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras.

2220000 DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO FINANCIERO, ESTADÍSTICO Y DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Objetivo:

Dirigir el diseño, desarrollo, administración y actualización del proceso de atención a usuarios, utilizando las tecnologías de información y comunicación para disminuir costos y acercar los servicios de la CONDUSEF a los usuarios de servicios financiero, así como emitir opinión en materia contable-financiera derivada de las acciones de atención a usuarios brindadas por la CONDUSEF y administrar la información estadística que se genere.

Funciones:

1. Establecer los requisitos y características que deben reunir, para su atención, las consultas contable-financieras formuladas por las áreas de atención a usuarios, las Instituciones Financieras con las que la CONDUSEF tenga celebrado el convenio de colaboración y las requeridas por las autoridades competentes.

2. 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.

3. Promover iniciativas que faciliten al público la comprensión de las características y manejo de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

4. Definir lineamientos, políticas, reglas de operación y procedimientos para el diseño, integración y actualización del RECO, RESBA, el SIPRES y el REUS, para que el público en general y las Instituciones Financieras dispongan de información veraz y oportuna para su consulta.

5. Diseñar, desarrollar, administrar y optimizar el sitio web de la Comisión Nacional, en coordinación con las áreas técnicas responsables.

6. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

7. Asegurar que el proceso de atención a usuarios cumpla con los parámetros y estándares establecidos para proporcionar servicios de calidad.

8. Definir, en coordinación con las áreas de atención a usuarios, indicadores de productividad y eficiencia para evaluar el proceso de atención a usuarios que llevan a cabo, tanto las Áreas de la CONDUSEF como las UNES de las Instituciones Financieras.

9. Emitir el diagnóstico del proceso de atención a usuarios e informarlo a las autoridades de la CONDUSEF y a las áreas involucradas, para apoyar la toma de decisiones institucionales.

10. Definir, en coordinación con las áreas de atención a usuarios, estrategias para la mejora de su proceso e instrumentarlas.

11. 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.

12. Garantizar que las herramientas automatizadas se diseñen bajo estándares de seguridad de Gobierno Digital.

13. Establecer el modelo para administrar la información estadística a nivel institucional de las acciones de atención a usuarios efectuadas por la CONDUSEF y por las UNES de las Instituciones Financieras.

14. Autorizar las estadísticas de acciones de atención a usuarios, así como los índices de reclamaciones por institución financiera e informarlos a la Junta de Gobierno, Presidencia y Vicepresidencias de la CONDUSEF.

15. Fungir como enlace con otras dependencias oficiales para el intercambio de información estadística.

16. Vigilar que las solicitudes de los interesados en constituirse como SOFOM, se gestionen conforme se estipula en las Disposiciones de carácter general para el Registro de Prestadores de Servicios.

17. Garantizar el buen funcionamiento de la herramienta que soporte el Buró de Entidades Financieras.

18. Recibir el aviso de constitución de las Instituciones Financieras, así como los datos de la UNE y sus encargados regionales, de ser el caso, con el objeto de establecer y mantener actualizado el SIPRES, así como desarrollar, administrar y actualizar las herramientas informáticas elaboradas para tal efecto.

19. Integrar y mantener actualizado el registro de SOFOM.

20. Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras

21. Dictar las medidas necesarias para que las Instituciones Financieras cumplan con sus obligaciones frente al Portal del SIPRES y del RECO.

22. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia.

23. Determinar las medidas preventivas y correctivas que deben llevar a cabo las Instituciones Financieras en los programas de cumplimiento forzoso con motivo de sus facultades de supervisión.

24. Emitir la resolución que recaiga a los proyectos de estatutos presentados por los interesados en constituirse como SOFOM.

25. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

2221000 DIRECCIÓN DE VALUACIÓN Y DESARROLLO FINANCIERO

Objetivo:

Supervisar el diseño y la instrumentación de herramientas financieras que ayuden al público a entender el manejo y condiciones de operación de los productos y servicios financieros; vigilar el comportamiento de las comisiones que cobren las entidades financieras; garantizar que el Sitio Web de la CONDUSEF cumpla con el objetivo de informar y apoyar a los ciudadanos, así como, elaborar estudios sobre las tendencias registradas por el sector financiero y la emisión de recomendaciones que coadyuven al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano y coordinar la emisión de opiniones contable-financieras a las consultas formuladas por las áreas de atención a usuarios, las organizaciones con las que la CONDUSEF tiene celebrado convenio de colaboración.

Funciones:

1. 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 organizaciones con las que se tenga celebrado convenio de colaboración, a efecto de ofrecer una solución a las inquietudes de los usuarios.

2. 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.

3. 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.

4. Coordinar el desarrollo de herramientas financieras que faciliten a los usuarios el entendimiento de los productos y servicios financieros.

5. Definir los productos y servicios a incluir en las herramientas de consulta asignadas por la Dirección General y que la CONDUSEF pone a disposición del público.

6. Proponer y coordinar la identificación de características y condiciones técnico-financieras que apoyen la explicación de los productos y servicios financieros.

7. Elaborar estudios sobre la tendencia registrada por los productos y servicios financieros y emitir recomendaciones que coadyuven al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

8. Analizar el comportamiento de los productos y servicios financieros para detectar situaciones que afecten el desempeño del sector y emitir recomendaciones de solución.

9. Dirigir el análisis sobre problemáticas recurrentes detectadas en la atención a las consultas contable-financieras y coordinar la emisión de recomendaciones de solución a las Instituciones Financieras.

10. Dirigir la integración y actualización de la base de datos del (RECO) con las comisiones, que las Entidades Financieras obligadas ante la CONDUSEF, aplican en los productos que ofrecen; así como con la cartera de crédito y número de contratos celebrados.

11. Autorizar los parámetros para la publicación de las Comisiones en el RECO y en caso de incumplimiento, aprobar se tramite el proceso de sanción.

12. Formular y en su caso publicar observaciones a las comisiones de las Entidades Financieras, tendientes a proteger los intereses del público.

13. Dirigir la integración y actualización de la base de datos del RESBA para que los usuarios puedan consultar el costo-beneficio ofertado por las Aseguradoras.

14. Diseñar, desarrollar, administrar y optimizar el sitio web de la Comisión Nacional, en coordinación con las áreas responsables.

15. Supervisar que el sitio web se apegue a las metas de la CONDUSEF y que cumpla con las estrategias establecidas a nivel federal.

16. Identificar las áreas de oportunidad del sitio web para el continuo mejoramiento.

17. Supervisar la operación del sitio web de la CONDUSEF, para posicionarla dentro del gusto y necesidades del público.

18. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

19. Supervisar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes al registro de comisiones, cartera total y número de contratos, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los usuarios.

20. Definir los programas de cumplimiento forzoso a que deberán someterse las Instituciones Financieras con motivo de las funciones de supervisión.

21. Proporcionar la información a las unidades administrativas de la Comisión Nacional que así lo requieran, respecto de las condiciones técnico financieras de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

2221001 DEPARTAMENTO DE VALUACIÓN 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 e instituciones con las que se haya celebrado convenio de colaboración; así como contribuir al desarrollo de herramientas técnico financieras de los productos y servicios financieros designados por la Dirección.

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

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

3. Revisar el análisis contable de los estados de cuenta de los productos financieros.

4. 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.

5. 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.

6. Supervisar la atención y resolución a las consultas que conlleven una asesoría especializada respecto de los productos de ahorro, crédito, seguros, afores y bursátil.

7. Analizar la solicitud de asesoría especializada dependiendo del sector (ahorro, crédito, seguros, afores y bursátil).

8. Coordinar y revisar que se recabe la información necesaria, dependiendo del sector a analizar (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. Contribuir al desarrollo de 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.

11. Actualizar la información contenida en las herramientas dinámicas de tal forma que ésta sea veraz y precisa así como comprobar selectivamente que sea coincidente con la presentada por las instituciones ofertantes.

2221002 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SIMULADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo:

Administrar las bases de datos de los registros que controlan la información de las Instituciones Financieras y de los productos y servicios que ofrecen, para garantizar a los usuarios su accesibilidad así como la veracidad de los datos. Administrar el diseño, desarrollo y actualización de contenidos del sitio web de la CONDUSEF.

Funciones:

1. Supervisar la actualización de simuladores y calculadoras, para asegurar que las consultas que se realicen muestren información veraz sobre los productos y servicios financieros.

2. Revisar el procesamiento de la información obtenida de las Instituciones Financieras, autoridades y publicaciones oficiales del sector.

3. Renovar los algoritmos de cálculo que sean necesarios.

4. Supervisar y desarrollar la actualización a la vista y los contenidos del sitio web de la Comisión Nacional.

5. Administrar los contenidos del sitio web y garantizar el funcionamiento al público en general.

6. Desarrollar la vista del sitio web de la Comisión Nacional, conforme las reglas que establece el gobierno federal.

7. Supervisar el diseño y programación informático de nuevas herramientas financieras y mecanismos que proporcionen al público en general, información veraz sobre las características técnico-financieras.

8. Coordinar la implementación de las herramientas y procesos informáticos necesarios para el adecuado funcionamiento de las herramientas desarrolladas. Además de realizar las modificaciones de cada uno de los conceptos contenidos en los simuladores y calculadoras de una manera fácil y accesible.

9. Evaluar la plataforma sobre la cual funcionarán las nuevas herramientas.

10. Realizar estudios de mercado sobre tecnologías de desarrollo.

11. Supervisar el correcto funcionamiento del servicio de los simuladores y calculadoras, para que el público en general acceda con facilidad y pueda consultarlos sin contratiempos.

12. Monitorear que las herramientas sean útiles de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

13. Generar información estadística que permita realizar el análisis necesario para localizar áreas de mejora y/o conocer las necesidades de los usuarios.

14. Mantener en óptimas condiciones las bases de datos y aplicaciones que administran el RESBA, Simuladores y Calculadoras en coordinación con la subdirección de tecnologías de la información y comunicación.

15. Supervisar, desarrollar y administrar la herramienta informática para el registro de fichas técnicas (IFIT) para difundir información sobre productos y servicios financieros presentados en el Buró de Entidades Financieras.

2221003 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL SITIO WEB Y REGISTROS

Objetivo:

Asegurar que el Sitio Web de la CONDUSEF cumpla con el objetivo de informar y apoyar a los ciudadanos y visitantes a partir de la administración de la información, contenidos y servicios que proporciona, así como supervisar que los registros de tarifa de seguros básicos (RESBA) y de comisiones (RECO) cumplan con sus objetivos.

Funciones:

1. Verificar que el sitio se apegue a las metas de la dependencia y que cumpla con las estrategias establecidas a nivel federal.

2. Registrar la estructura y contenidos del sitio web para promover la publicación de documentos informativos y estadísticas básicas.

3. Actualizar los documentos normativos internos para unificar la información que se incorpore al sitio web.

4. Identificar las áreas de oportunidad del sitio web para el continuo mejoramiento.

5. Mantener la información actualizada del sitio web.

6. Desarrollar nuevos contenidos o solicitarlos a las áreas correspondientes.

7. Analizar y atender las necesidades de los ciudadanos para la implementación de nuevos y mejores trámites y servicios.

8. Supervisar y controlar la integración y actualización de la base de datos de cartera total, número de contratos y comisiones del RECO, donde las Instituciones Financieras están obligadas ante la CONDUSEF.

9. Supervisar la remisión de notificaciones a las Instituciones Financieras a fin de mantener correcta la base de datos del RECO y en caso de incumplimiento, proponer la aplicación de sanciones.

10. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

11. Supervisar la integración y actualización de la base de datos del RESBA para que los Usuarios puedan consultar el costo-beneficio ofertado por las aseguradoras.

12. Supervisar la remisión de notificaciones a las aseguradoras para obtener información a fin de mantener actualizadas las bases de datos del RESBA y en caso de incumplimiento se tramite el proceso de sanción.

2221004 DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN PARA EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

Objetivo:

Ejecutar y coordinar los trabajos para la integración, validación, actualización y evaluación de la información contenida en el Buró de Entidades Financieras, así como la supervisión y la mejora continua del portal de internet.

Funciones:

1. Coordinar la recepción de información contenida en el Buró de Entidades Financieras de las diferentes unidades administrativas de la CONDUSEF.

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 a fin de identificar las áreas de oportunidad.

4. Actualizar periódicamente la información contenida en el portal del Buró de Entidades Financieras a efecto de desarrollar nuevos contenidos de interés al público.

5. Coordinar el análisis de las cifras correspondientes a las reclamaciones presentadas por los usuarios de productos y servicios financieros, ante la Comisión Nacional y las UNES de las Instituciones Financieras y obtener indicadores estadísticos.

6. Recabar información externa de las diferentes autoridades en materia financiera, para ser utilizada en la actualización del Buró de Entidades Financieras.

7. Mantener en óptimas condiciones las bases de datos y aplicación que administran el Registro de Comisiones (RECO) en coordinación con la subdirección de tecnologías de la información y comunicación.

8. Revisar el procesamiento de la información obtenida de las Instituciones Financieras, autoridades y publicaciones oficiales de los distintos sectores.

9. Coordinar la implementación de las herramientas y procesos informáticos necesarios para el adecuado funcionamiento de las herramientas desarrolladas. Además de realizar las modificaciones de cada uno de los conceptos contenidos en los simuladores y calculadoras de una manera fácil y accesible.

10. Generar información estadística que permita realizar el análisis necesario para localizar áreas de mejora y/o conocer las necesidades de los usuarios.

2222000 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. Formular, desarrollar implementar, y actualizar los procesos de atención a Usuarios y manuales de procedimientos inherentes, en coordinación con la Dirección General de Administración para su registro y difusión.

2. Coordinar con las áreas de atención a usuarios, la formulación, desarrollo y actualización del proceso de atención a usuarios, de los sistemas informáticos que lo soportan y de los Manuales de Procedimientos y de Usuario correspondientes.

3. Dirigir las acciones de auxilio y soporte a las áreas de atención a usuarios, en lo referente a los procesos y sistemas informáticos de su competencia.

4. Coordinar la capacitación de los funcionarios involucrados en el proceso de atención a usuarios para elevar sus potencialidades de desarrollo en beneficio de los usuarios.

5. Coordinar el diseño y desarrollo de innovaciones tecnológicas para el SIO y SIGE.

6. Vigilar y garantizar el resguardo y protección de la información de los sistemas institucionales sobre los trámites de orientación y atención de reclamaciones ante la CONDUSEF y las UNES.

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 UNES de las Instituciones Financieras.

8. Supervisar la evaluación del proceso de atención a usuarios a efecto de detectar áreas de oportunidad.

9. Informar los resultados de las diversas evaluaciones a las áreas directivas responsables de las unidades que brindan atención a los usuarios, para proponer estrategias que permitan la mejora del proceso.

10. Vigilar el correcto análisis y los 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.

11. Coordinar los planes estratégicos para la implementación de los sistemas y herramientas que soporten el proceso de atención a usuarios a nivel nacional.

12. Supervisar el correcto seguimiento y capacitación sobre los sistemas institucionales y herramientas que soportan el proceso de atención a usuarios.

13. Dirigir la integración y actualización de la base de datos del SIPRES para que el público disponga de información corporativa y general de las Instituciones Financieras.

14. Autorizar la solicitud de información (remisión de notificaciones) a las Instituciones Financieras para mantener actualizadas las bases de datos del SIPRES.

15. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

16. Dirigir la integración y actualización del REUS para que las Instituciones Financieras dispongan de información veraz y oportuna sobre los usuarios registrados que no desean recibir información publicitaria.

17. Realizar informes periódicos sobre el comportamiento del REUS para detectar las áreas de mejora y diseñar estrategias para la implementación de soluciones.

18. Supervisar la gestión que se lleva a cabo para autorizar o renovar solicitudes de los interesados en constituirse como SOFOM, de acuerdo con lo estipulado en las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

19. Supervisar el proceso de cancelación de Registro de las SOFOM, de acuerdo con lo estipulado en las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

20. Supervisar y garantizar el buen funcionamiento de la plataforma que soporta el "Buró de Entidades Financieras".

21. Definir parámetros y estándares, así como establecer mecanismos para evaluar los procesos de atención a Usuarios.

22. Ordenar modificaciones y autorizar, en caso de ser procedente, los programas de autocorrección que presenten las Instituciones Financieras por las omisiones o contravenciones a la Ley o las Disposiciones.

23. Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

24. Desarrollar las herramientas técnico financieras que permitan conocer a los Usuarios las características y funcionamiento de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

25. Definir los programas de cumplimiento forzoso, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, a que deberán someterse las Instituciones Financieras con motivo de las funciones de supervisión.

26. Notificar la opinión que la Dirección General de Servicios Legales dé a los proyectos de estatutos presentados por aquellos interesados en constituirse como SOFOM.

2222100 SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE APLICACIONES PARA EL ANÁLISIS E INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN

Objetivo:

Diseñar, desarrollar e implementar herramientas que faciliten la integración de datos e información, necesaria para elevar la calidad en los proceso de atención a Usuarios de servicios financieros mediante el desempeño de las Unidades Administrativas, así como analizar la información y reportes generados para proponer mejoras en dichos procesos mediante el aprovechamiento de los recursos.

Funciones:

1. Impulsar el diseño y desarrollo de herramientas automatizadas de procesamiento y análisis de información orientada a la atención a Usuarios de servicios financieros.

2. Elaborar propuestas de mejora a las herramientas automatizadas, a partir del análisis y evaluación de información que generen.

3. Asesorar a las Unidades Administrativas orientadas al proceso de atención a Usuarios sobre el uso de las herramientas automatizadas, así como de las mejoras que estas obtengan.

4. Diseñar y desarrollar proyectos informáticos innovadores para acercar al público en general a los servicios que ofrece la CONDUSEF, con base a la información arrojada de las herramientas automatizadas.

5. Estudiar y proponer áreas de oportunidad dentro del proceso de atención a Usuarios.

6. Supervisar la elaboración de informes oficiales que emite la CONDUSEF obtenidos a través de las herramientas automatizadas.

7. Coordinar la operación y actualización de las herramientas de integración de datos, así como de los sistemas y elementos relacionados con éstas.

8. Vigilar que la instrumentación de la arquitectura de los sistemas que soportan la integración de datos local y remota para el correcto procesamiento de la

información, así como asegurar la comunicación entre las aplicaciones existentes con el fin de mejorar el proceso de integración y análisis de la información.

2222001 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. Supervisar las modificaciones a la información de las instituciones para asegurar que el estatus que muestre la institución en el SIPRES sea correcto.

3. Documentar el incumplimiento de las disposiciones legales por parte de las Instituciones Financieras.

4. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

5. Supervisar la correcta emisión de informes sobre el comportamiento de las Instituciones Financieras con respecto de la actualización de sus datos, para tomar las medidas pertinentes.

6. Coordinar la generación de reportes sobre las sanciones impuestas a las Instituciones Financieras que incumplieron con la entrega de su información.

7. Vigilar que los informes ante autoridades se entreguen en tiempo y forma.

8. Mantener actualizada la información en el Portal del SIPRES, destinada al público en general y a las Instituciones Financieras sobre el funcionamiento del SIPRES.

9. Documentar las consultas efectuadas por escrito y las respuestas generadas a las mismas para identificar áreas de oportunidad.

10. Analizar los datos del SIPRES, para impulsar propuestas de mejora en el diseño y desarrollo de la aplicación y base de datos con el Departamento de Desarrollo de Herramientas.

11. Coordinar con otras autoridades la actualización y monitoreo de las instituciones que deban darse de alta ante el SIPRES.

12. Impulsar propuestas de innovación tecnológica que agilice el proceso de actualización del SIPRES.

13. Vigilar que los datos concentrados en el SIPRES se encuentren resguardados bajo los estándares de seguridad estipulados por la CONDUSEF.

14. 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.

15. Supervisar la gestión que se realiza para la generación de la Clave Institucional para las Entidades Financieras.

16. 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.

17. Registrar nuevas Instituciones Financieras en el Portal del SIPRES, cuando éstas cumplan con los requisitos mínimos en términos de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

18. Validar que las SOFOM cumplan con lo dispuesto en las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, para mantener su registro vigente ante la Comisión Nacional.

19. Comprobar la procedencia o improcedencia de los programas de autocorrección que presenten las Instituciones Financieras en términos de las Disposiciones aplicables, cuando las irregularidades o incumplimientos se refieran al SIPRES.

20. Proporcionar la información necesaria que esté contenida en el SIPRES, con el objeto de fundamentar los programas de cumplimiento forzoso a que deban sujetarse las Instituciones Financieras.

21. Desahogar las promociones que recaigan a la opinión emitida por la Dirección General a los interesados en constituirse como SOFOM.

2222002 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE HERRAMIENTAS

Objetivo:

Diseñar, desarrollar, implementar y administrar los sistemas, portales y/o herramientas automatizadas dirigidas a la ciudadanía, a los registros de información y reportes de las entidades financieras, organismos y autoridades e integrar y desarrollar las interfaces y procesos necesarios para alimentar, actualizar y publicar el portal "Buró de Entidades Financieras" en coordinación con las áreas involucradas.

Funciones:

1. Supervisar el funcionamiento e implantación de sistemas, herramientas y portales así como difundir información ágil y oportuna dirigida a los ciudadanos que les permita seleccionar y contratar algún producto o servicio financiero, tomar la mejor decisión.

2. Supervisar los desarrollos y la implementación de los registros de información que las Instituciones Financieras tiene como obligación rendir a esta Comisión estipulados en las diferentes Leyes que les competen.

3. Analizar y diseñar las propuestas de mejora en los sistemas que formulen las unidades de operación y administrativas; en conjunto con el área encargada de documentar los procesos de atención a usuarios para determinar su vialidad.

4. Supervisar la correcta integración, transformación y cargar la información de diferentes fuentes de datos para la publicación, actualización y mantenimiento del Portal "Buró de Entidades Financieras", así como monitorear su funcionamiento y áreas de mejora.

5. Supervisar la creación y uso de enlaces e interfaces con otros organismos y comisiones para el intercambio seguro de la información.

6. Garantizar en coordinación con la Subdirección de Informática y Telecomunicaciones de la CONDUSEF, el buen funcionamiento de los sistemas y herramientas, la integridad de las Bases de Datos y el óptimo desempeño del hardware y software institucionales.

7. Vigilar el cumplimiento a los planes de trabajo anuales sobre los proyectos de TIC's.

8. Monitorear, coordinar, actualizar y desarrollar con las áreas responsables del contenido y administración del Diplomado en Educación Financiera las mejoras y la supervisión de los avances de cada generación, así como la conclusión y emisión de los reconocimientos automáticos por la aprobación del Diplomado.

9. En coordinación con la Dirección de Administración de Personal, desarrollar, administrar y supervisar el Portal de Capacitación y Desarrollo, implementando las interfaces y tecnología que permitan publicar diferentes materiales para la Capacitación al Personal, Institucional y Desarrollo Personal en línea.

10. Solicitar y actualizar las licencias del software necesarios para el desarrollo de sistemas, administración de bases de datos y monitoreo; herramientas indispensables para el buen desempeño de las funciones.

11. Integrar, controlar y distribuir las bases de datos a las Instituciones Financieras de los datos registrados en el padrón de usuarios que no desean recibir información y propaganda de productos y servicios financieros (REUS), así como mantener la seguridad y resguardo de los datos sensibles del ciudadano.

2222003 DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE ATENCIÓN A USUARIOS

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. Administrar y gestionar la documentación de las propuestas de mejora y nuevas disposiciones de Ley al Proceso de Atención a Usuarios a través del Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios y gestionar su registro y difusión con la Dirección General de Administración.

3. Diseñar y desarrollar proyectos de innovación que permitan acercar al público en general a los trámites y servicios que ofrece la CONDUSEF.

4. 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.

5. 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.

6. Desarrollar metodologías de evaluación del proceso integral de atención a usuarios, herramientas informáticas desarrolladas para el público en general y las instituciones financieras.

7. Evaluar y generar indicadores de calidad que permitan elaborar un plan de mejora anual.

8. 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.

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.

10. Diseñar conjuntamente con la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones para el Análisis e Integración de Información, los ajustes a las aplicaciones de atención a usuarios, participar en las pruebas piloto e informar los cambios a las áreas de atención a usuarios.

2222004 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

Objetivo:

Diseñar, desarrollar, implementar y administrar los sistemas y herramientas automatizadas dirigidas a los procesos de atención a usuarios, en coordinación con los departamentos adscritos a la Dirección General.

Funciones:

1. Supervisar la implementación de sistemas y herramientas (sistema de atención a usuarios, citas telefónicas, conciliaciones telefónicas, educación financiera, actividades financieras de las Subdelegaciones, adscritas a las Delegaciones Regionales, recursos de revisión, registro público de usuarios) que apoyen a los asesores de CONDUSEF, sobre su operación en el actuar diario, a los Delegados Regionales y subdelegados en la difusión de actividades financieras, y a los ciudadanos de productos financieros que no deseen recibir información publicitaria de productos y servicios financieros.

2. Evaluar y determinar la viabilidad de las propuestas de mejora que formulen las unidades administrativas de atención a usuarios.

3. Coordinar con las áreas usuarias el diseño de sistemas y herramientas que atiendan las propuestas de mejora establecidas así como dar seguimiento a las etapas de implementación.

4. Diseñar y elaborar los manuales de usuario de los sistemas y herramientas y gestionar su difusión.

5. Supervisar que la operación del hardware funcione bajo los estándares y medidas de seguridad establecidos en la normativa sobre seguridad de la información del gobierno federal.

6. Coordinar con el área de redes y telecomunicaciones de la CONDUSEF, el funcionamiento de los sistemas y herramientas como SIO, EDUFIN, SIAF, RECURRE, REUS, citas telefónicas, conciliación telefónica.

7. Vigilar el cumplimiento de los planes de trabajo anuales sobre los proyectos de TIC´s.

8. Coordinar con las áreas usuarias internas de la CONDUSEF las resoluciones a las solicitudes de apoyo técnico de las áreas.

9. Analizar, diseñar, desarrollar e implantar el software que soporta la atención de usuarios en el CAT.

10. Elaborar reportes para el análisis y explotación de las áreas usuarias.

2222005 DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN OPERATIVA

Objetivo:

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.

Funciones:

1. 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.

2. Vigilar la revisión de la información recibida para evaluar que sea consistente y corresponda al periodo por analizar.

3. 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 Información y Desarrollo Estadístico.

4. 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.

5. Analizar, diseñar y desarrollar la emisión de informes estadísticos procesados en la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, tomando en cuenta los recursos de la CONDUSEF (servidores, base de datos, herramientas de explotación, etc.).

6. Supervisar y monitorear el comportamiento de la operación de los procesos automatizados de atención a usuarios para la obtención de informes ejecutivos.

7. Automatizar la emisión de informes estadísticos procesados en la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, tomando en cuenta los recursos de la CONDUSEF (servidores, base de datos, herramientas de explotación, etc.).

8. 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.

9. Supervisar la operación de los procesos optimizados y automatizados en la obtención de informes y que ésta sea consistente.

10. Definir y crear una base de datos; replicar e integrar las diversas fuentes de datos, así como establecer los vínculos de la información institucional.

11. Analizar, diseñar e implementar la explotación de la información institucional, tomando en cuenta los recursos disponibles y estadísticos requeridos.

12. Supervisar la programación, operación y explotación de la información institucional, para fortalecer la toma de decisiones de la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

2223000 DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO ESTADÍSTICO

Objetivo:

Fungir como fuente oficial para proporcionar información estadística sobre el proceso de atención a usuarios de la CONDUSEF y sobre el comportamiento de las UNES así como emitir propuestas de recomendación a fin de mejorar las problemáticas detectadas.

Funciones:

1. Proponer la metodología para el análisis y evaluación de las acciones efectuadas de atención a usuarios para determinar los indicadores cualitativos y de productividad.

2. 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 frecuentes por Institución Financiera, para apoyar las acciones preventivas de la CONDUSEF.

3. Supervisar el cumplimiento de la emisión del Anuario Estadístico de las Acciones de Defensa a Usuarios.

4. Informar las recomendaciones a las Instituciones Financieras y coordinar su seguimiento.

5. 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.

6. Autorizar la emisión de la resolución a las consultas formuladas por las Instituciones Financieras, asociaciones gremiales y comisiones supervisoras.

7. Supervisar mecanismos para concentrar la información sobre el proceso de atención a usuarios y comportamiento de las Instituciones Financieras.

8. Vigilar el procesamiento de la información para generar cifras e índices estadísticos.

9. Supervisar la correcta difusión de las cifras e índices estadísticos como fuente oficial de la CONDUSEF tanto para sus unidades administrativas, como a Instituciones Financieras, gremios y autoridades competentes.

10. Definir criterios para la evaluación de la información reportada por parte de las áreas de atención a usuarios, respecto de los servicios proporcionados por la CONDUSEF.

11. Desarrollar la metodología a seguir para generar informes, índices, fichas estadísticas de instituciones y demás reportes que deban realizarse para la CONDUSEF, así como para las autoridades, Instituciones Financieras y Asociaciones.

12. Definir los productos, servicios y causas que integran los catálogos de cada sector financiero, utilizados para el registro de las Acciones de Defensa.

2223100 SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS Y ESTUDIOS FINANCIEROS

Objetivo:

Diseñar, coordinar y supervisar proyectos 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. Apoyar a la Dirección de Información y Desarrollo Estadístico 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. Coordinar la integración y actualización de un banco de datos financieros y estadísticos, con la finalidad de tener un comportamiento global sobre el Sistema Financiero Mexicano para la elaboración de estudios técnicos.

6. Analizar 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.

7. Diseñar el desarrollo de herramientas estadísticas y financieras que faciliten a los usuarios el entendimiento de los productos y servicios financieros.

2223001 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. 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. Definir y crear una base de datos; replicar e integrar las diversas fuentes de datos, así como establecer los vínculos de la información institucional para su explotación.

6. 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.

7. Coordinar la correcta actualización de los catálogos de causas, productos y servicios por sector financiero.

8. Supervisar la implementación de los catálogos de causas, productos y servicios por sector financiero, en el SIO y SIGE.

9. Coordinar y garantizar la correcta actualización de datos estadísticos en el portal de información estadística.

10. Elaborar cifras estadísticas de acuerdo con las necesidades de las áreas de atención de la Comisión Nacional.

11. Elaborar el oficio con las recomendaciones a las Instituciones Financieras, y su seguimiento.

2223002 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. Integrar la base de datos de reclamaciones presentadas por usuarios a la CONDUSEF y a las UNES de las Instituciones Financieras.

2. Generar los IDATU así como elaborar informes para las autoridades supervisoras y de la CONDUSEF.

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 servicio por Institución Financiera.

4. Recopilar y actualizar información de la Comisión Nacional y de las diferentes comisiones supervisoras del Sector Financiero.

5. Atender y resolver las consultas e inquietudes que, sobre los IDATU, formulen las Instituciones Financieras, asociaciones y comisiones supervisoras.

6. Evaluar las herramientas disponibles para lograr implementar la automatización de los informes estadísticos.

7. Supervisar las operaciones de ejecución de la programación para la emisión de informes estadísticos.

8. Evaluar las herramientas disponibles para crear una fuente de información, por Institución Financiera (data warehouse), que permita examinar las consultas y reclamaciones recibidas, sanciones impuestas, situación de su informe trimestral, recursos de revisión interpuestos, etc.

9. Concentrar la información estadística que emite la Dirección de Información y Desarrollo Estadístico.

10. Desarrollar y explotar la base de datos para atender y solventar las solicitudes de información de Transparencia.

11. Elaborar cifras estadísticas de acuerdo con las necesidades de los Usuarios, Instituciones Financieras y Autoridades.

12. Supervisar la atención de las consultas formuladas por Instituciones Financieras, asociaciones y comisiones supervisoras, respecto a las estadísticas de las acciones de defensa a usuarios de la CONDUSEF.

2220100 SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

Objetivo:

Administrar los recursos de Tecnología de Información y Comunicación (TIC's) 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 integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de la CONDUSEF.

Funciones:

1. Elaborar el plan estratégico de TIC's de la CONDUSEF.
2. Gestionar la asignación de recursos para la realización de los proyectos de TIC´s.
3. Determinar la estrategia de crecimiento y desarrollo de la CONDUSEF en materia de TIC´s.
4. Coordinar los esfuerzos de colaboración entre la CONDUSEF y otras dependencias de la Administración Pública Federal en materia de TIC´s.
5. Participar en los comités y demás eventos institucionales en los que se aborden temas relacionados con las TIC´s.
6. Interactuar con las Unidades Administrativas de la CONDUSEF para detectar las necesidades en materia de TIC´s.
7. Dictaminar, dirigir, supervisar y evaluar los procedimientos de adquisiciones de bienes y servicios de informática, redes y telecomunicaciones.
8. 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.
9. Coordinar el mantenimiento y soporte técnico a las instalaciones de cómputo, telecomunicaciones, base de datos y sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV).

10. 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.

11. Coordinar la instalación y servicio de los sistemas automatizados desarrollados o adquiridos a terceros.

12. 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.

13. Supervisar y evaluar las acciones preventivas y correctivas en materia de TIC´s.

2220101 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 Informática y Telecomunicaciones.

3. Proporcionar el soporte técnico y asesoría que soliciten los usuarios de equipos de cómputo y software comercial utilizado por la CONDUSEF.

4. Coordinar con las diferentes Unidades Administrativas la actualización del software comercial 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.

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 Microsoft y comercial de este Departamento.

2220102 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 del CAT 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 áreas 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 área de mantenimiento y soporte técnico para que los equipos del CAT estén listos para ser utilizados en el momento que se requieran.

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.

2220103 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 adecuen 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 y versión de los sistemas operativos y bases de datos institucionales, de manera que se garantice la adecuada operación de aquellos 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.

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 áreas 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 áreas 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 áreas 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.

2220104 DEPARTAMENTO DE BASE DE DATOS

Objetivo:

Administrar, supervisar y asegurar el adecuado uso de los datos dentro de los diversos DBMS (Database Management System), servidores de aplicaciones y servidores virtuales que existen en 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 desarrolladas en la Comisión.
3. Supervisar, custodiar y controlar el manejo de información confidencial y oficial de los diversos bancos de datos de producción y desarrollo propiedad de CONDUSEF.
4. Llevar a cabo la creación y recuperación de respaldos de las bases de datos de los ambientes Productivos.
5. Continuar verificación de la integridad las bases de datos existentes.
6. Definir e implementar controles del acceso a los datos para garantizar una seguridad optima 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.
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 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. Realización de 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.

2230000 DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN Y VIGILANCIA

Objetivo:

Coordinar y dirigir las funciones de supervisión a través de actividades de evaluación, vigilancia e inspección establecidas en las leyes especiales y disposiciones generales aplicables a las Instituciones Financieras, buscando elevar los niveles de la Transparencia Financiera en protección de los intereses de los Usuarios de servicios financieros.

Funciones:

1. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras en el ámbito de su respectiva competencia.

2. Establecer y ejecutar los programas de transparencia financiera y calidad de la información respecto al análisis, evaluación y dictaminación de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación de las Instituciones Financieras.

3. Coadyuvar como enlace con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras respecto a actividades de su competencia, a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.

4. Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.

5. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de vigilancia y supervisión.

6. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

7. Remitir 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.

8. Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras, 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. Actuar 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 Financieras.

10. Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información.

11. Revisar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones Financieras.

12. Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Entidades Financieras, hasta en tanto sean modificados, derivado de irregularidades detectadas.

13. Autorizar los contratos de adhesión que así lo requieran, previo a su operación e inscripción en el RECA.

14. Integrar y administrar el RECA.

15. Determinar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de éstas.

16. Revisar y ordenar modificaciones a los estados de cuenta, 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 con aquéllas.

17. Requerir, revisar y, en su caso, autorizar a las Instituciones Financieras la información que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

18. Analizar 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 Financieras.

19. Elaborar los proyectos y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales.

20. Vigilar que las Instituciones Financieras 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.

21. Solicitar a las SOFOM E.N.R. las autorizaciones de las personas respecto de las cuales hayan solicitado información a las sociedades de información crediticia.

22. 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.

23. Vigilar que las Instituciones de Crédito den por terminadas las operaciones de los Usuarios que lo soliciten de conformidad con la LIC

24. Vigilar que las Entidades Financieras den por terminados los Créditos al Consumo de los clientes que los soliciten de conformidad con la LTOSF.

25. Vigilar que las Instituciones de Crédito que abran cuentas propias con destino a catástrofes naturales cumplan con las disposiciones aplicables.

26. Fungir como Titular de la Unidad de Enlace coordinando las actividades de atención y resolución a las solicitudes de acceso a la información pública gubernamental que se reciban en la CONDUSEF, en términos de la normativa aplicable.

27. Integrar, en coordinación con las Direcciones Generales de Dictaminación y Supervisión, de Educación Financiera y de Desarrollo Financiero y de Tecnologías de

Información, el Programa Anual de Supervisión con base en los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional.

28. Proponer a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, la realización de visitas de inspección especiales, así como visitas de verificación especiales.

29. Solicitar a la CNBV la realización de visitas de inspecciones ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, y llevar a cabo dicha solicitud, en coordinación con la Dirección General de Dictaminación y Supervisión.

30. Proponer a la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre transparencia financiera dirigida a los Usuarios.

31. Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras.

32. Supervisar que las Instituciones Financieras no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas.

33. Ordenar los programas de cumplimiento forzoso a las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión e informar los resultados al Comité de Supervisión,

34. Publicar, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera.

35. Solicitar a la Dirección General de Arbitraje 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.

2231000 DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE ENTIDADES REGULADAS

Objetivo:

Establecer los lineamientos y las bases para llevar a cabo el cumplimiento en materia de transparencia financiera, calidad de la información, así como contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, comprobantes de operación, y todo documento que forme parte integral del producto financiero y protección a los Usuarios de servicios financieros de las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil, con el fin de mejorar la calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que dichas Instituciones Financieras proporcionan a sus clientes.

Funciones:

1. Realizar las actividades de supervisión de las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil.

2. Aplicar los programas de transparencia financiera y calidad de la información respecto al análisis, evaluación y dictaminación de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación de las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil y establecer los criterios de evaluación.

3. Coparticipar con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil, a fin de lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.

4. Servir como enlace con las dependencias y entidades de la administración pública federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones.

5. Requerir a las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil, así como a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de vigilancia y supervisión.

6. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

7. Remitir 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.

8. Emitir recomendaciones a las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil, 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. 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 Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil para resolver las consultas de los Usuarios.

10. Atender consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información.

11. Analizar, evaluar y en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R.

12. Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., hasta en tanto sean modificados.

13. Autorizar los contratos de adhesión que así lo requieran, previo a su operación e inscripción en el RECA.

14. Administrar el RECA.

15. Detectar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil, la supresión de éstas.

16. Ordenar modificaciones a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, de conformidad de la normativa aplicable.

17. Solicitar, analizar y, en su caso, autorizar a las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., la información que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

18. Analizar 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 y SOFOM, E.R.

19. Asesorar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.

20. Vigilar que las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil, 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.

21. Requerir 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.

22. Vigilar que las Instituciones de Crédito den por terminadas las operaciones de los Usuarios que lo soliciten de conformidad con la LIC.

23. Vigilar que las Instituciones de Crédito y SOFOME E.R den por terminados los Créditos al Consumo de los clientes que los soliciten de conformidad con la LTOSF.

24. Vigilar que las Instituciones de Crédito que abran cuentas propias con destino a catástrofes naturales cumplan con las disposiciones aplicables.

25. Proponer el programa anual de inspección que debe solicitarse a la CNBV, para la realización de visitas ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como coordinar y realizar dichas visitas.

26. Proponer los temas sobre transparencia financiera para que sea difundida entre los Usuarios.

27. Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil.

28. Supervisar que las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas.

29. Ordenar los programas de cumplimiento forzoso a las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión e informar al Comité de Supervisión de los resultados obtenidos.

30. Publicar, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera.

31. Analizar, y en su caso, solicitar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones la orden de suspensión de nuevas operaciones cuando se trate de faltas graves y reiteradas, de conformidad con establecido en el artículo 13 Bis de la Ley para LTOSF.

2231100 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y SOFOMES, E.R.

Objetivo:

Coordinar las actividades de evaluación, vigilancia e inspección respecto a la entrega de diversa documentación como lo son contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, página web, folleto informativo y cualquier otro documento que forme parte de los productos financieros que ofrecen las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R. e instituciones del sector Bursátil, con el fin de mejorar la calidad de los mismos y elevar los niveles transparencia de la información que las instituciones proporcionan a los usuarios de servicios financieros.

Funciones:

1. Elaborar el proyecto del Programa Anual de Supervisión de las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e instituciones del sector Bursátil, a fin de someterlo a la aprobación de la Dirección de Evaluación de Productos de Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, y ejecutarlo a través de las actividades de supervisión.

2. Revisar y aprobar los conceptos normativos a utilizarse durante el proceso de supervisión y elaborar las matrices de evaluación de los productos financieros considerados en el programa anual de supervisión.

3. Coordinar la revisión y análisis de los modelos de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral de un producto financiero.

4. Proponer el envío a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, la información respecto a los casos en los que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional respecto del proceso de supervisión.

5. Revisar las evaluaciones y análisis generados por los titulares de los departamentos subordinados, sobre los contratos de adhesión, carátulas, publicidad, estados de cuenta, comprobantes de operación, páginas web, folletos informativos y, en su caso, cualquier otro anexo que forme parte de los productos

financieros que ofrecen las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e instituciones del sector Bursátil, a fin de determinar las irregularidades normativas.

6. Verificar que los requerimientos de información dirigidos a las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e instituciones del sector Bursátil, elaborados por los titulares de los departamentos subordinados estén apegados a la normativa aplicable vigente.

7. Proponer al titular de la Dirección de Evaluación de Productos de Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, para su autorización, los oficios que describen las irregularidades normativas, a fin de ser remitidos a las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e instituciones del sector Bursátil, para la corrección de los documentos evaluados.

8. Concentrar y revisar los informes de observaciones derivadas de las visitas de inspección, los oficios e informes dirigidos a otras autoridades financieras relacionadas con las actividades de supervisión, así como a los dirigidos a las propias Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., a fin de que lleven a cabo las actividades de corrección en cumplimiento a la normativa aplicable.

9. Coordinar las actividades para la adecuada administración del RECA y aprobar los reportes mensuales de dicho Registro.

10. Elaborar respuesta a consultas presentadas en materia de productos y servicios financieros y realizar estudios relacionados con el sistema financiero, así como dar opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil.

11. Detectar, 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., e Instituciones del Sector Bursátil, para la supresión o modificación de las mismas en los contratos de adhesión.

12. Revisar el contenido de los contratos de adhesión de los productos que requieren autorización por parte de la Comisión Nacional, para poder ser utilizados con el público de las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., a fin de verificar que cumplen con lo establecido en la normativa aplicable.

13. Concentrar la documentación a fin de que se expidan las copias certificadas de las constancias de los expedientes relativos a temas de su competencia, a fin de dar respuesta en tiempo y forma a las solicitudes presentadas.

14. Recopilar y analizar la información que se incorpora trimestralmente al Buró de Entidades Financieras de los sectores de Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., en su caso, de Instituciones del Sector Bursátil.

15. Vigilar que las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil, 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.

16. Vigilar que las Instituciones de Crédito den por terminadas las operaciones de los Usuarios que lo soliciten de conformidad con la LIC.

17. Revisar que las Instituciones de Crédito que abran cuentas propias con destino a catástrofes naturales cumplan con las disposiciones aplicables.

18. Proponer a la Dirección de Evaluación de Productos de Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, que solicite a la CNBV la realización de visitas de inspecciones ordinarias y especiales a Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., a fin de detectar irregularidades normativas.

19. Revisar los programas de autocorrección que presenten las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil, para su aprobación.

20. Proponer a la Dirección de Evaluación de Productos de Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., de acuerdo a la normativa aplicable.

2231101 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y SOFOMES E.R.

Objetivo:

Revisar los diferentes contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y los comprobantes de operación Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e instituciones del sector Bursátil, con el fin de mejorar la transparencia y la calidad de la información que dichas Instituciones proporcionan a los Usuarios, así como llevar a cabo el análisis de expedientes reales y realizar las visitas de Inspección respectivas. Por otra parte administrar el Registro de Contratos de Adhesión.

Funciones:

1. Llevar a cabo las actividades de supervisión de Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e instituciones del sector Bursátil.

2. Realizar las matrices de evaluación e inspección de los productos financieros que ofrecen las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil, incluidos en los programas anuales de trabajo.

3. Realizar la revisión y evaluación de los documentos proporcionados por las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil en el proceso de supervisión, como son contratos de adhesión, carátulas, publicidad, estados de cuenta, comprobantes de operación, páginas web, folletos informativos y, en su caso, cualquier otro anexo que forme parte de los productos financieros.

4. Elaborar y proponer el oficio de posible sanción durante el proceso de supervisión a Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil en los casos en que presuntamente 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.

5. Elaborar los oficios de solicitud de información respecto del proceso de supervisión dirigidos a las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil.

6. Detectar las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, actividades que se aparten de las sanas prácticas, así como no se realicen ventas atadas por parte de

las Instituciones Financieras, en su caso, elaborar el oficio dirigido a Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil para suprimir dichas irregularidades.

7. Elaborar las recomendaciones dirigidas a Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil, encaminadas a dar una mejor atención a los usuarios de servicios financieros.

8. Atender las consultas de las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil, respecto de su documentación.

9. Revisar y dar seguimiento a los cambios solicitados a las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil, así como verificar su aplicación.

10. Revisar y realizar la propuesta de suspensión de publicidad de las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., que no cumplan con la normativa.

11. Realizar la propuesta de programas de cumplimiento forzoso que deberán llevar a cabo las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R.

12. Elaborar el proyecto de orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios de las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R.

13. Coadyuvar en la definición de los programas anuales de Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil, a supervisar.

14. Verificar y, en su caso, elaborar el oficio de requerimiento de información dirigido a las Instituciones de Crédito, respecto a la apertura de cuentas propias destinadas a captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivadas de catástrofes naturales.

15. Operar el RECA.

16. Realizar las actividades de vigilancia respecto a que las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., den por terminados los Créditos de los clientes que los soliciten de conformidad con la LIC y la LTOSF.

17. Participar en la realización de visitas de inspecciones ordinarias y especiales a las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., así como el elaborar el informe con los resultados que se obtenga con motivo de dichas visitas.

18. Verificar el cumplimiento de la normativa aplicable respecto de los programas de autocorrección de las Instituciones de Crédito, SOFOM, E.R., e Instituciones del Sector Bursátil, presenten a la Comisión Nacional.

19. Realizar el análisis sobre actividades que motiven la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las Instituciones de Crédito y SOFOM, E.R., de acuerdo a la normativa aplicable.

2233000 DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR

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, publicidad, estados de cuenta, comprobantes de operación, y todo documento que forme parte integral del producto financiero y proteger los derechos de los Usuarios de servicios financieros de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular con el fin de elevar los niveles de transparencia de la información que dichas Instituciones Financieras proporcionan a sus clientes.

Funciones:

1. Elaborar el Programa Anual de Supervisión.
2. Proponer el programa anual de supervisión al Director General.
3. Proponer para aprobación del Director General, el programa de los productos financieros a supervisar.
4. Coordinar y autorizar las matrices de evaluación e inspección de los productos financieros.
5. Establecer los criterios de evaluación para cada producto en particular, con base en la normativa correspondiente para los sectores sujetos a revisión.
6. Autorizar la información que se deberá solicitar, acerca de los productos financieros en las actividades de supervisión.
7. Revisar y aprobar los conceptos normativos y relevantes para la Comisión Nacional establecidos para cada proceso de supervisión.
8. Establecer el contacto con las Entidades de Ahorro y Crédito Popular a efecto de obtener la información.

9. Dirigir la revisión y análisis de los modelos de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral del producto financiero.

10. Supervisar y autorizar los oficios donde se reflejan las observaciones de carácter normativo y relevante para la Comisión Nacional en materia de transparencia financiera respecto a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

11. Ordenar la modificación de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral del producto financiero de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

12. Proponer la suspensión de contratos de adhesión de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

13. Proponer la suspensión de publicidad de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

14. Establecer los criterios, para la atención y resolución de consultas.

15. Hacer del conocimiento de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y, en su caso, de las Comisiones Nacionales, las observaciones normativas y relevantes para la CONDUSEF hechas a los documentos e información analizados en el proceso de supervisión.

16. Revisar y supervisar los proyectos de modificaciones derivado del proceso de supervisión que deberán realizar las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

17. Supervisar la información que las Entidades de Ahorro y Crédito Popular dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus productos.

18. Dar seguimiento a la información proporcionada por las Entidades de Ahorro y Crédito Popular a efecto de que cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la CONDUSEF.

19. Establecer las medidas preventivas y correctivas, así como los programas de cumplimiento forzoso respectivos, que deberán llevar a cabo las Entidades de Ahorro y Crédito Popular con motivo de las observaciones e irregularidades derivadas de la supervisión.

20. Proponer la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular en caso procedente.

21. Coordinar con la CNBV las visitas de inspección en el marco del Programa Anual de Supervisión.

22. Proponer la publicación de los principales hallazgos del informe anual de supervisión y de sus reportes correspondientes, así como coordinar la difusión de dichas publicaciones.

23. Actuar como Funcionario Público Habilitado de la Unidad de Transparencia en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

24. Supervisar las actividades de atención y resolución a las solicitudes de acceso a la información pública que se reciban en la CONDUSEF.

25. Vigilar el seguimiento a los acuerdos tomados en el Comité de Transparencia, así como coordinar las actividades relacionadas con las sesiones de dicho Comité.

26. Diagnosticar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y proponer al Director General su supresión.

27. Vigilar 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 LTOSF.

28. Dirigir la revisión y en su caso, proponer la autorización de los programas de autocorrección de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

29. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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;

30. Remitir 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.

31. Vigilar que las Entidades de Ahorro y Crédito Popular cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

2232100 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE ENTIDADES DE AHORRO Y CREDITO POPULAR

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 con el fin de mejorar su calidad y elevar los niveles transparencia de la información que dichas Entidades proporcionan a los usuarios de servicios financieros y evitar afectaciones a los usuarios de servicios financieros.

Funciones:

1. Proponer para aprobación del Director de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular, el programa de los productos financieros a supervisar.

2. Coordinar la elaboración de las matrices de evaluación e inspección de los productos financieros.

3. Coordinar los criterios de evaluación para cada producto en particular, con base en la normativa correspondiente para los sectores sujetos a revisión.

4. Verificar la información que se deberá solicitar, acerca de los productos financieros en las actividades de supervisión.

5. Vigilar que las Entidades de Ahorro y Crédito Popular cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

6. Establecer el contacto con las Entidades de Ahorro y Crédito Popular a efecto de obtener la información.

7. Coordinar la revisión y análisis de los modelos de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral del producto financiero.

8. Verificar los oficios donde se reflejan las observaciones de carácter normativo y relevante para CONDUSEF en materia de transparencia financiera respecto a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

9. Coordinar la modificación de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral del producto financiero de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

10. Coordinar la suspensión de contratos de adhesión y de la publicidad de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

11. Coordinar los criterios, para la atención y resolución de consultas.

12. Coordinar el proceso para hacer del conocimiento de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, y en su caso, de las Comisiones Nacionales, las observaciones normativas y relevantes para la CONDUSEF hechas a los documentos e información analizados en el proceso de supervisión.

13. Coordinar los proyectos de modificaciones derivado del proceso de supervisión que deberán realizar las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

14. Revisar la información que las Entidades de Ahorro y Crédito Popular dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus productos.

15. Vigilar la información proporcionada por las Entidades de Ahorro y Crédito Popular a efecto de que cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la CONDUSEF.

16. Coordinar las medidas preventivas y correctivas, así como los programas de cumplimiento forzoso respectivos, que deberán llevar a cabo las Entidades de Ahorro y Crédito Popular con motivo de las observaciones e irregularidades derivadas de la supervisión.

17. Proponer al Director de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular la información respecto a los casos en los que presuntamente se ha contravenido la normativa.

18. Proponer al Director de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular en caso procedente.

19. Coordinar con el Director de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular las visitas de inspección en el marco del Programa Anual de Supervisión.

20. Coordinar la publicación de los principales hallazgos del informe anual de supervisión y de sus reportes correspondientes, así como coordinar la difusión de dichas publicaciones.

21. Actuar como Funcionario Público Habilitado de la Unidad de Transparencia en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

22. Coordinar las actividades de atención y resolución a las solicitudes de acceso a la información pública que se reciban en la CONDUSEF.

23. Coordinar los acuerdos tomados en el Comité de Transparencia y las actividades relacionadas con las sesiones de dicho Comité.

24. Verificar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y proponer su supresión al Director de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

25. Vigilar 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 LTOSF.

26. Coordinar la revisión de programas de autocorrección de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

2232101 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR

Objetivo:

Revisar los diferentes contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, así como comprobantes de operación de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular de sus productos financieros, con el fin de mejorar la transparencia y la calidad de la información que dichas instituciones financieras proporcionan a los usuarios.

Funciones:

1. Emitir las matrices de evaluación e inspección de los productos financieros que ofrecen las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

2. Generar los oficios para el requerimiento de los documentos a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular a supervisar.

3. Revisar y evaluar los conceptos normativos relevantes para CONDUSEF de los documentos proporcionados por las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

4. Elaborar los oficios donde se reflejan las observaciones de carácter normativo y relevante para CONDUSEF detectadas en la revisión y evaluación de los documentos de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular en materia de transparencia financiera.

5. Verificar la modificación de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral del producto financiero de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

6. Elaborar la suspensión de contratos de adhesión y de la publicidad de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

7. Proponer los criterios, para la atención y resolución de consultas.

8. Realizar el proceso para hacer del conocimiento de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y, en su caso, de las Comisiones Nacionales, las observaciones normativas y relevantes para la CONDUSEF hechas a los documentos e información analizados en el proceso de supervisión.

9. Elaborar los proyectos de modificaciones derivado del proceso de supervisión que deberán realizar las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

10. Analizar la información que las Entidades de Ahorro y Crédito Popular dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus productos.

11. Analizar la información proporcionada por las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, a efecto de que cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la CONDUSEF.

12. Proponer las medidas preventivas y correctivas, así como los programas de cumplimiento forzoso respectivos, que deberán llevar a cabo las Entidades de Ahorro y Crédito Popular con motivo de las observaciones e irregularidades derivadas de la supervisión.

13. Detectar información respecto a los casos en los que presuntamente se ha contravenido la normativa.

14. Realizar las visitas de inspección en el marco del programa anual de supervisión.

15. Detectar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

16. 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 LTOSF.

17. Analizar los programas de autocorrección de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

18. Actuar como funcionario público habilitado de la Unidad de Transparencia en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la LFTAIP.

19. Atender y resolver las solicitudes de acceso a la información pública que se reciban en la CONDUSEF.

20. Procesar los acuerdos tomados en el Comité de Transparencia y las actividades relacionadas con las sesiones de dicho Comité.

21. Elaborar los informes que la Unidad de Transparencia presenta para su revisión y aprobación al Comité de Transparencia de la CONDUSEF.

22. Gestionar con el INAI los programas de capacitación en materia de transparencia y acceso a la información para los servidores públicos de la CONDUSEF.

23. Realizar las actividades de los programas de transparencia y protección de datos que la SFP le solicita a la CONDUSEF.

2233000 DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE, ENTIDADES NO REGULADAS Y UNIONES DE CRÉDITO

Objetivo:

Establecer los lineamientos y las bases para llevar a cabo el cumplimiento en materia de transparencia financiera, calidad de la información, así como contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, comprobantes de operación, y todo documento que forme parte integral del producto financiero para procurar la protección a los Usuarios de servicios financieros de las SOFOM, E.N.R., con objeto de mejorar la calidad y elevar los niveles de transparencia de la información que dichas Instituciones Financieras proporcionan a sus clientes.

Funciones:

1. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R. y Uniones de Crédito, lo anterior en el ámbito de su competencia.

2. Aplicar los programas de transparencia financiera y calidad de la información respecto al análisis, evaluación y dictaminación de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación de las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM E.N.R., y Uniones de Crédito así como establecer los criterios de evaluación.

3. Coparticipar con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito respecto a actividades de su competencia, a fin de lograr una relación equitativa entre dichas Instituciones y los Usuarios.

4. Requerir a las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM E.N.R., y Uniones de Crédito, y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de vigilancia y supervisión.

5. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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.

6. Remitir a la Autoridad competente, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente se ha contravenido la normativa que no corresponda sancionar a la CONDUSEF, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

7. Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., 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.

8. Colaborar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir opiniones técnico financieras respecto a los productos y servicios que otorguen las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, para resolver las consultas de los Usuarios.

9. Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información.

10. Analizar, evaluar y en su caso, ordenar la modificación de los modelos de los contratos de adhesión de las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito.

11. Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Entidades Financieras, hasta en tanto sean modificados.

12. Autorizar los contratos de adhesión para el sector SOFOM, E.N.R., que así lo requieran, previo a su operación e inscripción en el RECA.

13. Detectar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de éstas.

14. Supervisar, y en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las SOFOM, E.N.R., 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, en los términos de las disposiciones aplicables.

15. Establecer qué información se debe requerir y, en su caso, autorizar a las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

16. Analizar, evaluar, y en su caso, 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 que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto.

17. Asesorar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.

18. Vigilar que las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero y la emitida por la CONDUSEF, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

19. Requerir y evaluar las autorizaciones de las personas respecto de las cuales las SOFOM, E.N.R., hayan requerido información a las Sociedades de Información Crediticia.

20. Requerir 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.

21. Vigilar que las SOFOM, E.N.R., den por terminado los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la LTOSF.

22. Establecer, en coordinación con la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, el programa anual de supervisión de las SOFOM, E.N.R., con base en los lineamientos que emita la CONDUSEF.

23. Proponer a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, la realización de visitas de inspección especiales, así como visitas de verificación especiales.

24. Solicitar a la CNBV, la realización de visitas de Inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras que conforman el sector de Uniones De Crédito, así como coordinar y realizar dichas visitas.

25. Proponer los temas sobre transparencia financiera dirigida a los Usuarios.

26. Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito.

27. Supervisar que las Instituciones Financieras no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas.

28. Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión dentro de su respectivo ámbito de competencia, e informar al Comité de Supervisión.

29. Difundir, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera.

30. Analizar, y en su caso, solicitar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones la orden de suspensión de nuevas operaciones cuando se trate de faltas graves y reiteradas, de conformidad con establecido en el artículo 13 Bis de la LTOSF.

31. Coordinar y aprobar la elaboración de las matrices de evaluación e inspección de los productos financieros.

32. Establecer los criterios de evaluación para cada producto en particular, con base en la normatividad vigente para los sectores sujetos a revisión.

2233100 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE SOFOM E.N.R. Y UNIONES DE CRÉDITO.

Objetivo:

Supervisar y coordinar las actividades de evaluación, inspección y vigilancia de las SOFOM, E.N.R. y Uniones de Crédito, verificando que la documentación mediante la cual se contratan productos y servicios financieros se encuentre en apego a la normatividad vigente aplicable en la materia para alimentar el Buró de Entidades Financieras.

Funciones:

1. Elaborar el proyecto del Programa Anual de Supervisión de las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R. y Uniones de Crédito a fin de someterlo a la aprobación de la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, y ejecutarlo a través de las actividades de supervisión.

2. Revisar y aprobar los conceptos normativos a utilizarse durante el proceso de supervisión y elaborar las matrices de evaluación de los productos financieros considerados en el programa anual de supervisión.

3. Coordinar la revisión y análisis de los modelos de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral de un producto financiero.

4. Proponer el envío a la Dirección General Arbitraje y Sanciones, de la información respecto a los casos en los que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional respecto del proceso de supervisión.

5. Revisar las evaluaciones y análisis generados por los titulares de los departamentos subordinados, sobre los contratos de adhesión, carátulas, publicidad, estados de cuenta, comprobantes de operación, páginas web, folletos informativos y, en su caso, cualquier otro anexo que forme parte de los productos financieros que ofrecen las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, a fin de determinar las irregularidades normativas.

6. Verificar que los requerimientos de información dirigidos a las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, elaborados por los titulares de los departamentos subordinados estén apegados a la normativa aplicable vigente.

7. Proponer al titular de la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, para su autorización, los oficios que describen las irregularidades normativas, a fin de ser remitidos a las SOFOM, E.N.R. y Uniones de Crédito, para la corrección de los documentos evaluados.

8. Concentrar y revisar los informes de observaciones derivadas de las visitas de inspección, los oficios e informes dirigidos a otras autoridades financieras relacionadas con las actividades de supervisión, así como los dirigidos a las propias SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, a fin de que lleven a cabo las actividades de corrección en cumplimiento a la normativa aplicable.

9. Elaborar proyecto de respuesta a consultas presentadas en materia de productos y servicios financieros y realizar estudios relacionados con el sistema financiero, así como dar opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito.

10. Detectar, conforme a la normativa vigente, las cláusulas abusivas y aquellas que se apartan de las sanas prácticas a las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, para su supresión o modificación en los contratos de adhesión.

11. Revisar el contenido de los contratos de adhesión del producto que requiere autorización por parte de la Comisión Nacional, para poder ser utilizados con el público de las SOFOM, E.N.R., a fin de verificar que cumplen con lo establecido en la normativa aplicable.

12. Concentrar la documentación a fin de que se expidan las copias certificadas de las constancias de los expedientes relativos a temas de su competencia, a fin de dar respuesta en tiempo y forma a las solicitudes presentadas.

13. Recopilar y analizar la información que se incorpora trimestralmente al Buró de Entidades Financieras de los sectores SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito.

14. Vigilar que las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, 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.

15. Proponer a la Dirección de Evaluación de Productos de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas y Uniones de Crédito, que solicite a la CNBV la realización de visitas de inspecciones ordinarias y especiales a las Uniones de Crédito, a fin de detectar irregularidades normativas.

16. Revisar los programas de autocorrección que presenten las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, para su aprobación.

17. Proponer a la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a los sectores antes mencionados, de acuerdo a la normativa aplicable.

18. Supervisar la evaluación de Contratos de Adhesión, Carátulas, Estados de Cuenta y Publicidad de los productos programados en base al Programa Anual de Supervisión (revisión de formatos y casos reales), conforme a la normatividad aplicable.

19. Supervisar que los dictámenes contengan las irregularidades normativas detectadas con base en la normatividad aplicable a fin de ser remitidos a las SOFOM, E.N.R. y Uniones de Crédito mediante los cuales se les ordena la modificación de documentos contractuales que utilizan con los Usuarios de servicios financieros.

20. Revisar los informes de observaciones derivadas de las Visitas de Inspección Ordinarias a Uniones de Crédito, los dictámenes enviados a la CNBV y los Programas de Cumplimiento Forzoso, elaborados por los titulares de los departamentos subordinados, a fin de que lleven a cabo las actividades de corrección en cumplimiento a la normativa aplicable.

21. Validar y coordinar trimestralmente, la información que deriva de la evaluación y supervisión de los diferentes productos elegidos del Programa Anual de Supervisión, misma que provee de información al Buró de Entidades Financieras.

22. Supervisar el proceso para turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, las sanciones aplicables a las SOFOM, E.N.R. y Uniones de Crédito por posibles

incumplimientos a las normas aplicables derivadas de los procesos de evaluación y supervisión.

2233101 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE SOFOM E.N.R. Y UNIONES DE CRÉDITO

Objetivo:

Revisar las actividades de evaluación, inspección y vigilancia de las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, verificando que la documentación mediante la cual se contratan productos y servicios financieros se encuentre apegada a la normatividad vigente aplicable en la materia, resultados que se reflejan en el Buró de Entidades Financieras, a fin de que los usuarios puedan contar con información comparativa para elegir la mejor opción antes de contratar.

Funciones:

1. Llevar a cabo las actividades de supervisión de las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito.

2. Realizar las matrices de evaluación e inspección de los productos financieros que ofrecen las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, incluidos en los programas anuales de trabajo.

3. Realizar la revisión y evaluación de los documentos proporcionados por las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito en el proceso de supervisión, como son contratos de adhesión, carátulas, publicidad, estados de cuenta, comprobantes de operación, páginas web, folletos informativos y, en su caso, cualquier otro anexo que forme parte de los productos financieros.

4. Elaborar y proponer el oficio de posible sanción durante el proceso de supervisión a las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito en los casos en que presuntamente 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.

5. Elaborar los oficios de solicitud de información respecto del proceso de supervisión dirigidos a las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito.

6. Detectar las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, actividades que se aparten de las sanas prácticas, así como no se realicen ventas atadas por parte de

las Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, en su caso, elaborar el oficio dirigido a estas instituciones financieras para suprimir dichas irregularidades.

7. Elaborar las recomendaciones dirigidas a Instituciones Financieras que conforman los sectores de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, encaminadas a dar una mejor atención a los usuarios de servicios financieros.

8. Atender las consultas de las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, respecto de su documentación.

9. Revisar y dar seguimiento a los cambios solicitados a las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, así como verificar su aplicación.

10. Revisar y realizar la propuesta de suspensión de publicidad de las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito que no cumplan con la normativa.

11. Realizar la propuesta de programas de cumplimiento forzoso que deberán llevar a cabo las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito.

12. Elaborar el proyecto de orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios de las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito.

13. Coadyuvar en la definición de los programas anuales de las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, a supervisar.

14. Verificar y, en su caso, elaborar el oficio de requerimiento de información dirigido a las SOFOM, E.N.R., respecto del procedimiento de vigilancia derivado de la verificación ordinaria y especial.

15. Realizar las actividades de vigilancia respecto a que las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito que den por terminados los Créditos de los clientes que los soliciten de conformidad con las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicable a ambos sectores y a la LTOSF.

16. Participar en la realización de visitas de inspecciones ordinarias y especiales a las Uniones de Crédito, así como elaborar el informe con los resultados que se obtenga con motivo de dichas visitas.

17. Verificar el cumplimiento de la normativa aplicable respecto de los programas de autocorrección de las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito que se presenten a la Comisión Nacional.

18. Realizar el análisis sobre actividades que motiven la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito de acuerdo a la normativa aplicable.

19. Analizar la evaluación de Contratos de Adhesión, Carátulas, Estados de Cuenta y Publicidad de los productos programados con base al Programa Anual de Supervisión (revisión de formatos y casos reales), a fin de establecer los resultados.

2234000 DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS.

Objetivo:

Coordinar y dirigir las funciones de supervisión a través de actividades de evaluación y vigilancia establecidas en las leyes especiales y disposiciones generales aplicables a las Instituciones de Seguros y Fianzas, buscando elevar los niveles de Transparencia Financiera en protección de los intereses de los Usuarios de servicios financieros.

Funciones:

1. Supervisar las Instituciones de Seguros y Fianzas en el ámbito de su respectiva competencia.

2. Establecer los programas de transparencia financiera y calidad de la información respecto al análisis, evaluación y dictaminación de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación de las Instituciones de Seguros y Fianzas.

3. Coparticipar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones de Seguros y Fianzas, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios.

4. Conducirse como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de las atribuciones propias de la Dirección.

5. Requerir las Instituciones de Seguros y Fianzas y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de vigilancia y las demás atribuciones conferidas a esta Dirección.

6. Instruir la remisión a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que concluya el procedimiento de supervisión o evaluación respectivo, los casos en los que presuntamente se ha contravenido la normativa del procedimiento de supervisión o evaluación u otras disposiciones que corresponda sancionar a la CONDUSEF, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

7. Emitir recomendaciones a las Instituciones de Seguros y Fianzas, 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.

8. Asesorar en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir las opiniones técnicas de Seguros y Fianzas, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones Seguros y Fianzas.

9. Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información.

10. Vigilar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión de las Instituciones Seguros y Fianzas.

11. Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Instituciones de Seguros y Fianzas, hasta en tanto sean modificados, derivado de irregularidades detectadas.

12. Establecer la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones de Seguros y Fianzas la supresión de éstas.

13. Ordenar modificaciones a los estados de cuenta, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones de Seguros y Fianzas para informar a los usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que estos hayan contratado con aquellas, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

14. Analizar y, en su caso, 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 Seguros y Fianzas.

15. Coparticipar en la elaboración y actualización del contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.

16. Vigilar que las Instituciones Seguros y Fianzas cumplan con la normativa aplicable referente al Sistema Financiero y la emitida por la CONDUSEF, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

17. Supervisar que las Instituciones de Seguros y Fianzas no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas.

18. Difundir, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera.

2234100 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS Y FIANZAS

Objetivo:

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

Funciones:

1. Proponer para aprobación del Director de Evaluación de Productos de Instituciones de Seguros y Fianzas, el programa de los productos financieros para supervisión y evaluación.

2. Coordinar la elaboración de las matrices de evaluación de los productos financieros.

3. Coordinar los criterios de evaluación para cada producto en particular, con base en la normativa correspondiente para los sectores sujetos a revisión.

4. Verificar la información que se deberá solicitar, acerca de los productos financieros en las actividades de supervisión.

5. Investigar los conceptos normativos para CONDUSEF establecidos para cada proceso de supervisión.

6. Establecer el contacto con las Instituciones de Seguros y Fianzas a efecto de obtener la información.

7. Coordinar la revisión y análisis de los modelos de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral del producto financiero.

8. Verificar los dictámenes donde se reflejan las observaciones de carácter normativo para CONDUSEF en materia de transparencia financiera respecto a las citadas Instituciones de Seguros.

9. Coordinar la modificación de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral del producto financiero de las Instituciones de Seguros y Fianzas de su competencia.

10. Coordinar la orden de suspensión de contratos de adhesión y de la publicidad de las Instituciones de Seguros y Fianzas que correspondan.

11. Coordinar los criterios, para la atención y resolución de consultas.

12. Coordinar el proceso para hacer del conocimiento de las Instituciones de Seguros y Fianzas, y en su caso, de las Comisiones Nacionales, las observaciones normativas de CONDUSEF hechas a los documentos e información analizados en el proceso de supervisión y evaluación.

13. Coordinar los proyectos de modificaciones derivado del proceso de supervisión y evaluación que deberán realizar las Instituciones de Seguros y Fianzas.

14. Vigilar la información que las Instituciones de Seguros y Fianzas dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus productos.

15. Vigilar la información proporcionada por las Instituciones de Seguros y Fianzas a efecto de que cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la CONDUSEF.

16. Proponer al Director de Evaluación de Productos de Instituciones de Seguros y Fianzas la información respecto a los casos en los que presuntamente se ha contravenido la normativa.

17. Coordinar la publicación de los principales hallazgos del informe anual de evaluación y de sus reportes correspondientes, así como coordinar la difusión de dichas publicaciones.

18. Verificar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y proponer al Director de Evaluación de Productos de Instituciones de Seguros y Fianzas la supresión de las mismas.

2234001 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS Y FIANZAS

Objetivo:

Efectuar la revisión y análisis de los modelos de condiciones generales, carátula, solicitudes, estados de cuenta, recibos, publicidad, páginas web y comprobantes de operación de Instituciones de Seguros y Fianzas, con la finalidad de detectar las irregularidades normativas, mejorar la calidad y elevar los niveles transparencia de la información que las instituciones proporcionan a sus clientes.

Funciones:

1. Proponer los productos de seguros que serán parte del programa anual de evaluación a las Instituciones de Seguros y Fianzas.

2. Realizar las matrices de evaluación de los productos financieros que ofrecen las Instituciones de Seguros y Fianzas.

3. Requerir información a las Instituciones de Seguros y Fianzas sujetas al proceso de evaluación.

4. Analizar la información relativa a las características de los productos y servicios ofrecidos por las Instituciones de Seguros y Fianzas dirigida a los Usuarios, a fin de que la misma se ajuste a la normativa financiera vigente.

5. Vigilar que la información proporcionada por las Instituciones de Seguros y Fianzas cumpla con las disposiciones legales referentes al sistema financiero, así como las de carácter general emitidas por la CONDUSEF.

6. Detectar información respecto a los casos en los que presuntamente se ha contravenido la normativa.

7. Revisar los conceptos normativos e información relevante para la CONDUSEF de los documentos proporcionados por las Instituciones de Seguros y Fianzas.

8. Elaborar el informe de resultados que contengan las observaciones de carácter normativo de CONDUSEF detectadas en la supervisión y evaluación de los

documentos de las Instituciones de Seguros y Fianzas en materia de transparencia financiera.

9. Verificar que las Instituciones de Seguros y Fianzas realicen las modificaciones a los contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, comprobantes de operación y todo documento que forme parte integral del producto financiero.

10. Proponer la orden de suspensión de la información que induzca al error dirigida a los usuarios de los servicios y productos ofrecidos por las Instituciones de Seguros y Fianzas, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general emitidas por la CONDUSEF.

11. Detectar las irregularidades normativas en la publicidad difundida sobre los servicios y productos financieros ofrecidos por las Instituciones de Seguros y Fianzas y, en su caso, proponer y realizar la orden de suspensión de la misma.

12. Proponer los criterios, para la atención y resolución de consultas realizadas por los usuarios en materia de transparencia financiera y calidad de la información de los servicios ofrecidos por las Instituciones de Seguros y Fianzas.

13. Desahogar el procedimiento para informar a las Instituciones de Seguros y Fianzas, y en su caso, a las Comisiones Nacionales, de aquellas observaciones normativas y relevantes para CONDUSEF hechas a la documentación contractual y a toda aquella información de los productos de seguros analizados en el proceso de evaluación y supervisión.

14. Generar los memorándums de sanción por posibles incumplimientos a la normativa aplicable, detectadas en cada una de las etapas de supervisión y evaluación a las que se sujetan las Instituciones de Seguros y Fianzas, a fin de ser remitidas a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones para su determinación y aplicación.

15. Detectar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

16. Supervisar que las Instituciones de Seguros y Fianzas no incurran en actividades que se aparten de las sanas prácticas conforme a lo establecido en las disposiciones de carácter general correspondientes.

17. Aportar en el procedimiento de publicación de los resultados de los programas de supervisión y evaluación en materia de transparencia financiera de los productos y servicios ofrecidos por las Instituciones de Seguros y Fianzas.

2300000 VICEPRESIDENCIA JURÍDICA

Objetivo:

Proporcionar los servicios de arbitraje, dictaminación y defensa legal gratuita, con apego a la LPDUSF, a las políticas y lineamientos en la materia emitidos por la Presidencia de la CONDUSEF y a las bases y criterios determinados por la Junta de Gobierno, a fin de proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros.

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 de la Vicepresidencia Jurídica.

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 a la CONDUSEF y al Presidente en toda clase de procedimientos judiciales, administrativos y laborales, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensa, así como interponer todos los recursos que procedan.

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 de la misma.

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 con instituciones financieras y autoridades federales o locales 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.

13. Nombrar y remover al personal adscrito a su Unidad Administrativa.

14. Suscribir la documentación necesaria para el cumplimiento de las atribuciones que le fueron conferidas en el Estatuto.

15. Llevar a cabo las demás funciones que en el ámbito de su competencia se requieran y deriven de las disposiciones aplicables.

2310000 DIRECCIÓN GENERAL DE DICTAMINACIÓN Y SUPERVISIÓN

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, atender las consultas de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones de la CONDUSEF a fin de determinar si se admite o se desechan las reclamaciones de asuntos relevantes por montos de un millón de pesos o más; ejercer la supervisión a las actuaciones de las SOFOM, E.N.R. a través de visitas de verificación y solicitar se realicen las visitas de inspección a las UNES de las Instituciones Financieras supervisadas por la CNBV; supervisar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 50 Bis de la LPDUSF; y autorizar el programa anual de revisión y control normativo de los expedientes de conciliación, 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.

Funciones:

1. Evaluar el debido cumplimiento de los términos legales en la emisión de acuerdos de trámite que contengan dictámenes.

2. Coordinar la emisión de los acuerdos de trámite que contengan el dictamen en términos de los artículos 68, fracción VII, 68 Bis y 68 Bis 1, de la LPDUSF. El plazo de los 60 días hábiles a que se refiere el artículo 68 Bis 1, de la LPDUSEF, empezará a contar 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.

3. Coordinar la emisión de los oficios de improcedencia, respecto de las solicitudes de dictamen cuando no se cuente con los elementos y las cuantías que establece el artículo 68 Bis de la LPDUSF.

4. Fungir como secretario y realizar la convocatoria a las sesiones del Comité de Dictámenes.

5. Conducir la elaboración de las notas informativas y proponer la opinión jurídica para la aceptación o rechazo de reclamaciones de asuntos relevantes.

6. 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.

7. Requerir a las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones la realización de visitas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM, E.N.R., en las Entidades Federativas de su adscripción.

8. Enviar a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, los resultados de las visitas de verificación que hayan solicitado y realizadas en ejercicio de la facultad de verificación.

9. Solicitar a la CNBV, en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las UNES de las Instituciones Financieras, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.

10. Autorizar en el ámbito de su competencia los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras.

11. Dirigir la supervisión permanente y calendarizada de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. Autorizar el Programa de Control Normativo de los expedientes de conciliación.
    Informar los resultados de la revisión normativa a de la Vicepresidencia Jurídica.
18. Informar los resultados de la revisión normativa a de la Vicepresidencia Jurídica.

19. Informar por instrucciones de la Vicepresidencia Jurídica a los Directores Generales de Delegaciones, las observaciones por las inconsistencias o incumplimientos a la normativa dentro del procedimiento de conciliación.

20. Evaluar el proceso de control normativo del procedimiento de conciliación.

21. Coordinar la remisión a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél 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.

2311000 DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN, CONTROL NORMATIVO Y UNIDADES ESPECIALIZADAS

Objetivo:

Dirigir las tareas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM, E.N.R. aprobadas por el Comité de Supervisión conforme al Programa Anual de Supervisión; coordinar la solicitud de información y documentación para supervisar a las Unidades Especializadas a través de visitas de inspecciones ordinarias o especiales a las autoridades competentes de la CNBV; supervisar el cumplimiento de las obligaciones impuestas a las Instituciones Financieras por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, así como consolidar los informes trimestrales que los Titulares de las UNES presenten de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones, en los términos de las disposiciones de carácter general; dirigir la revisión y modificaciones a ordenarse a las Instituciones Financieras, en los programas de autocorrección; organizar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, los programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las etapas de vigilancia y verificación, así como establecer la revisión y control normativo de los expedientes de conciliación y analizar las solicitudes de opinión para la admisión de las reclamaciones consideradas como relevantes, que presentan las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones de la CONDUSEF.

Funciones:

1. Coordinar 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.

2. Dirigir y coordinar la elaboración del requerimiento a las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones para la realización de visitas de verificación calendarizadas o especiales a las SOFOM, E.N.R. y evaluar los informes y documentación recabada en dichas visitas para la elaboración del informe respectivo y someterlo a consideración de la Dirección General de Dictaminación y Supervisión.

3. Coordinar la elaboración de la orden de visita y el acta de verificación de las visitas calendarizadas o especiales a las SOFOM, E.N.R., y evaluar la información y documentación recabada de dichas visitas para la elaboración del informe respectivo y someterla a consideración de la Dirección General de Dictaminación y Supervisión.

4. Dirigir la elaboración del informe que tendrá por objeto, una vez concluida la visita, hacer del conocimiento de la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, los hechos, actos u omisiones, que se hayan conocido durante el desarrollo de la verificación.

5. Instruir la elaboración de las solicitudes de las inspecciones ordinarias o especiales a las instituciones financieras reguladas que se efectuarán a petición de la Comisión Nacional por la CNBV, establecida y aprobada por el Comité de Supervisión.

6. Dirigir los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras.

7. Coordinar la supervisión permanente y calendarizada de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia.

8. Organizar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, los programas de cumplimiento forzoso de las Instituciones Financieras, para conocimiento del Comité de Supervisión.

9. Coordinar 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.

10. Remitir a la Dirección de General de Arbitraje y Sanciones, los expedientes en los que obren incumplimientos por parte de las Instituciones Financieras al artículo 50 Bis de la LPDUSF para determinar la procedencia de inicio del procedimiento de sanción.

11. Llevar a cabo la revisión normativa de los expedientes de conciliación.

12. Coordinar y supervisar la recepción, análisis y elaboración de Nota, de las solicitudes de opinión para la admisión de las reclamaciones consideradas como relevantes, que envían las Delegaciones Regionales y las Subdelegaciones.

2311100 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; y organizar las tareas de control normativo.

Funciones:

1. Organizar 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.

2. Generar el requerimiento de colaboración que envía la Dirección General de Dictaminación y Supervisión a las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones para la realización de visitas de verificación calendarizada o especial a las SOFOM, E.N.R. previa autorización de la Dirección de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas.

3. 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.

4. 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 Delegaciones Regionales y Subdelegaciones para coordinar la elaboración del informe de la visita realizador por los verificadores.

5. Revisar e integrar la información y documentales recabadas por los verificadores y los informes de las visitas de verificación, para autorización de la Dirección de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas.

6. Proporcionar los resultados de las acciones realizadas en las visitas de verificación calendarizadas o especiales a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión previa autorización de la Dirección de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas previa autorización de la Dirección de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas.

7. Emitir la solicitud de visitas de inspecciones ordinarias o especiales a las Instituciones Financieras supervisadas por la CNBV.

8. Efectuar el informe de resultados de las inspecciones practicas por la CNBV, 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.

9. Definir los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras.

10. Organizar la supervisión permanente y calendarizada de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia.

11. Implementar la tarea de ordenar a las Instituciones Financieras, los programas de cumplimiento forzoso, para conocimiento del Comité de Supervisión previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales.

12. 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.

13. Organizar las tareas de control normativo.

14. Colaborar en la revisión y elaboración de las notas informativas para la aceptación o rechazo de reclamaciones de asuntos relevantes.

2311001 DEPARTAMENTO DE ENLACE CON UNIDADES ESPECIALIZADAS

Objetivo:

Coordinar la supervisión y el cumplimiento por parte de las instituciones de banca múltiple, instituciones de banca de desarrollo, financiera rural, SOFOM E.R., sociedades de información crediticia, casas de bolsa, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, pensiones, salud, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, sociedades operadoras de sociedades de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de sociedades de inversión, a las obligaciones que les impone el artículo 50 Bis de la LPDUSF; así como consolidar los informes trimestrales que los Titulares de las UNES presenten de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones, en los términos de las disposiciones de carácter general.

Funciones:

1. Coordinar y 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.

2. Corroborar que las Instituciones Financieras registren en el REUNE los datos del Titular de la UNE, Encargados Regionales y 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.

3. Capacitar 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.

4. Coordinar y revisar 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.

5. Coordinar la actualización o ratificación de los datos de las UNES de las SOFOM, E.N.R., en el Sistema de REUNE.

6. Detectar e informar a la Subdirección de Verificación los incumplimientos al artículo 50 Bis de la LPDUSF, a fin de tramitar ante la instancia correspondiente, el procedimiento de sanción, así como coordinar la integración de los expedientes de incumplimientos de las UNES de las Instituciones Financieras, previa autorización de la Dirección de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas.

7. Presentar a la revisión de la Subdirección de Verificación y firma de la Dirección de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas, el memorando de envío a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones los expedientes de las Instituciones Financieras que incumplieron lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, para que se dé inicio al procedimiento de sanción.

8. Brindar seguimiento a aquellos expedientes de las UNES de las instituciones financieras que se remitieron al procedimiento de sanción para obtener la información que de ellos se derive.

9. Realizar los informes que le sean requeridos, respecto de sus actividades.

2311002 DEPARTAMENTO DE CONTROL NORMATIVO

Objetivo:

Realizar la revisión normativa de los expedientes de conciliación, con el objeto de que el procedimiento de conciliación se lleve a cabo en la forma y términos previstos en la LPDUSF y en la normatividad interna vigente.

Coordinar el procedimiento a través del cual se autorizará a las Delegaciones Regionales o en las Subdelegaciones de esta Comisión Nacional, la admisión a trámite de las reclamaciones que se determinen relevantes, de conformidad con la fracción XIX del artículo 17 del Estatuto y la Circular VJ/002/2014.

Funciones:

A) REVISIÓN NORMATIVA

1. Efectuar la revisión normativa de expedientes con la finalidad de detectar probables inconsistencias jurídicas durante el procedimiento conciliatorio iniciado en las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

2. Elaborar la nota informativa sobre la revisión practicada.

3. Elaborar la presentación de los proyectos de cédulas de revisión normativa a consideración de la Dirección de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas.

4. Llevar el control de los expedientes estudiados y las opiniones emitidas.

B) ADMISIÓN DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN RELEVANTES

5. Recibir vía correo electrónico trascendentes@condusef.gob.mx, por parte de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones, las solicitudes a trámite de las reclamaciones que se determinen relevantes.

6. Registrar los asuntos enviados por las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones, que contenga los datos de recepción, monto, sector, si dicha solicitud fue admitida, rechazada, prevenida según sea el caso y del acuerdo notificado a las partes.

7. Elaborar "NOTA INFORMATIVA", respecto de la cual identificará la Delegación Regional y/o Subdelegación, expediente, Usuario, Institución Financiera, Delegado o Subdelegado, Reclamación, propuesta, documentos que deben solicitar en su caso a la Institución Financiera o al Reclamante.

8. Analizar los requisitos establecidos para la admisión de las reclamaciones que se determinen relevantes.

9. Informar a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones a través del correo electrónico trascendentes@condusef.gob.mx, el acuerdo que contenga la admisión, rechazo y/o prevención de las solicitudes a trámite de las reclamaciones que se determinen relevantes.

10. Recibir de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones los acuerdos notificados a las partes, de conformidad con la circular número VJ/002/2014, de fecha 2 de octubre de 2014.

2311003 DEPARTAMENTO DE ENLACE CON UNIDADES ESPECIALIZADAS EN LAS SOFOMES E.N.R.

Objetivo:

Asegurar que las SOFOM E.N.R., den cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 Bis de la LPDUSF , así como que tengan colocados en lugares visibles los Avisos de Datos de la UNE, con los datos y características determinadas en las "Disposiciones de carácter general por las que se establece la información que deben rendir las UNES de las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros".

Funciones:

1. Vigilar que las SOFOM, E.N.R., creen su UNE de atención a clientes y designen Encargados Regionales en cada entidad en la que cuenten con sucursales u oficinas de atención.

2. Verificar que las SOFOM, E.N.R., presenten dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la SOFOM .N.R., en los términos que la CONDUSEF establezca a través de las Disposiciones de carácter general, y elaborar el Informe Consolidado así como los reportes estadísticos requeridos.

3. Asegurar que las SOFOM, E.N.R., reciban la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción , incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción.

4. Capacitar a las UNES de las SOFOM, E.N.R., en el Sistema de -REUNE.

5. Coordinar la actualización o ratificación de los datos de las UNES de las SOFOM, E.N.R., en el Sistema de REUNE.

6. Detectar e informar los incumplimientos a la normatividad aplicable, de las SOFOM, E.N.R., en el ámbito de su competencia.

7. Llevar a cabo las acciones para dar aviso a la Unidad Administrativa competente, de los incumplimientos a la normatividad aplicable de las SOFOM, E.N.R.

8. Llevar el registro y control de los expedientes de las SOFOM, E.N.R., que incumplieron la normatividad aplicable y que fueron sometidas al procedimiento de sanción.

9. Realizar los informes que le sean requeridos, respecto de sus actividades.

2312000 DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN

Objetivo:

Elaborar, supervisar y vigilar, los proyectos de acuerdos de trámite que contienen el dictamen 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 evaluación del comportamiento del registro de asuntos en el SIO por parte de los abogados proyectistas, para determinar si se cumple con los tiempos previstos en la LPDUSF.

2. 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 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.

3. Vigilar que el registro de los asuntos se concluya por parte de los abogados una vez aprobado el 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

4. Conducir la elaboración de 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 o el oficio de improcedencia respectivo.

5. Emitir los requerimientos de información dirigidos a las instituciones financieras y/o Usuarios para allegarse de elementos adicionales en la elaboración de los proyectos de acuerdo 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 el oficio de improcedencia respectivo.

6. Analizar las problemáticas más comunes en las diferentes materias financieras y vigilar la aplicación de criterios aprobados, en la elaboración de los proyectos.

7. 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. .

8. Vigilar el cumplimiento y seguimiento al calendario de sesiones aprobado por el Comité de Dictámenes en la primera sesión del año corriente.

9. Supervisar la elaboración de las convocatorias dirigidas a los miembros Comité de Dictámenes y su notificación.

10. Coordinar las celebraciones de las sesiones del Comité de Dictámenes y la elaboración de las actas respectivas.

11. Supervisar que los expedientes que se remitan a las Delegaciones 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, así como cuando este dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, Título Ejecutivo no Negociable o el oficio de improcedencia respectivo.

12. Supervisar la atención que se da a los usuarios que presentan sus quejas con motivo de la prestación del servicio.

2312100 SUBDIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN DE SEGUROS Y FIANZAS

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 materia de seguros y fianzas.

Funciones:

1. Recopilar las solicitudes de dictamen asignadas en la materia, 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 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.

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 la Jefatura de departamento de Seguros y Fianzas para la concentración de las convocatorias que de forma mensual se desahogan en el seno del Comité de Dictaminación.

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. Representar en suplencia, al Director de Dictaminación ante el Comité de Dictaminación.

8. Asesorar en la elaboración 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 relacionadas con las materias de su competencia.

2312200 SUBDIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN

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 materia de Bancos, Casas de Bolsa y Organizaciones Auxiliares del Crédito.

Funciones:

1. Recopilar las solicitudes de dictamen asignadas en la materia, 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 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.

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 cada una de las Jefaturas de departamento de Seguros y Fianzas para la concentración de las convocatorias que de forma mensual se desahogan en el seno del Comité de Dictaminación.

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. Representar en suplencia, al Director de Dictaminación ante el Comité de Dictaminación.

8. Asesorar en la elaboración 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 relacionadas con las materias de su competencia.

2312300 SUBDIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN DE 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 materia de SAR.

Funciones:

1. Recopilar las solicitudes de dictamen asignadas en la materia, 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 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.

4. Generar los proyectos de procedencia o improcedencia de las solicitudes de dictamen asignadas para su estudio en las materias de su competencia.

5. Recopilar los proyectos elaborados por la Jefatura de departamento en materia de SAR para la concentración de las convocatorias que de forma mensual se desahogan en el seno del Comité de Dictaminación.

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. Representar en suplencia, al Director de Dictaminación ante el Comité de Dictaminación.

8. Asesorar en la elaboración 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.

2312001 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, 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 bancaria y bursátil.

Funciones:

1. Recibir los expedientes turnados por la Dirección de Dictaminación, en donde se contengan las solicitudes de dictámenes de los Usuarios, provenientes de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones de la CONDUSEF 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. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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 por conducto de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

7. 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.

8. Generar las convocatorias en materia de bancos, casas de bolsa, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.

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.

10. Remitir los expedientes a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones 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.

11. Asesorar y/o en su caso 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.

2312002 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, 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 los expedientes turnados por la Dirección de Dictaminación, en donde se contengan las solicitudes de dictámenes de los Usuarios, provenientes de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones de la CONDUSEF 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. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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 por conducto de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

7. 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.

8. Generar las convocatorias en materia de Seguros y fianzas, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.

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.

10. Remitir los expedientes a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones 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.

11. 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.

2312003 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, 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 los expedientes turnados por la Dirección de Dictaminación, en donde se contengan las solicitudes de dictámenes de los Usuarios, provenientes de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones de la CONDUSEF 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. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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 por conducto de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

7. 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 el año, de conformidad con el calendario autorizado por sus miembros.

8. 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.

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.

10. Remitir los expedientes a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones 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.

11. 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.

2312004 DEPARTAMENTO DE DICTAMINACIÓN EN MATERIA DE ORGANIZACIONES AUXILIARES DE CRÉDITO

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 respectiva en materia de Organizaciones Auxiliares de Crédito.

Funciones:

1. Recibir los expedientes turnados por la Dirección de Dictaminación, en donde se contengan las solicitudes de dictámenes de los Usuarios, provenientes de las Delegaciones de la CONDUSEF 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. Expedir 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.

4. 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.

5. 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,

6. 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 por conducto de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

7. 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 el año, de conformidad con el calendario autorizado por sus miembros.

8. Generar las convocatorias en materia de organizaciones auxiliares de crédito, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.

9. Proponer acuerdos de trámite que contiene 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.

10. Remitir los expedientes a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones 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.

11. 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.

2312005 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 los expedientes turnados por la Dirección de Dictaminación, en donde se contengan las solicitudes de dictámenes de los Usuarios, provenientes de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones de la CONDUSEF 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. 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 Ley.

4. 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.

5. 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.

6. 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 por conducto de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

7. 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.

8. Generar las convocatorias en materia de Seguros y Fianzas, en donde contengan los asuntos que se van a someter a consideración del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.

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.

10. Remitir los expedientes a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones 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.

11. 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.

2320000 DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSORÍA, INTERVENTORÍA Y CONSULTIVA

Objetivo:

Asesorar a los Usuarios e Instituciones Financieras, así como proteger y defender los derechos e intereses de aquéllos frente a éstas.

Funciones:

1. Autorizar la atención de las solicitudes de defensoría legal gratuita, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios.
2. Establecer los mecanismos para procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios.
3. Determinar las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.
4. Asesorar y apoyar a los defensores de esta Unidad Administrativa.
5. Conducir el servicio de orientación jurídica especializada que se brinda a los Usuarios.
6. Determinar, con base en los criterios establecidos por la Junta, la procedencia del servicio de defensoría y asistencia jurídica a los Usuarios en materia penal.
7. Autorizar la designación de los defensores de la Dirección General para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios.
8. Conducir el servicio de defensoría legal gratuita y autorizar a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones la prestación de dicho servicio.
9. Determinar las observaciones que deriven de los informes de los defensores de las delegaciones y que deban comunicarse a la Dirección General de Delegaciones que corresponda, a fin de unificar los criterios en la atención de los asuntos en los que se presta el servicio de defensoría legal gratuita.

10. Autorizar la asesoría en materia de asistencia jurídica penal se brinda a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones cuando éstas lo requieran.

11. Autorizar que se empleen todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.

12. Conducir 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.

13. Colaborar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero para que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios.

14. Determinar la asistencia a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.

15. Acreditar, previa autorización del Vicepresidente Jurídico, a los Interventores de los concursos mercantiles y a los representantes en las liquidaciones judiciales, que protegerán los intereses de los acreedores en los procedimientos correspondientes, de acuerdo con lo señalado en las leyes de la materia. Tratándose de servidores públicos de las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones, dichas designaciones de Interventores se efectuarán, además, en coordinación con el Vicepresidente de Delegaciones.

16. Conducir a los interventores de los concursos mercantiles y a los representantes de las liquidaciones judiciales designados por la Comisión Nacional para que ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles y en la LIC, respectivamente.

17. Establecer 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.

18. Acreditar, previa autorización del Vicepresidente Jurídico, 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.

19. Determinar las solicitudes a las Instituciones Financieras y autoridades competentes, para obtener la información y/o documentación necesarias con el fin de desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

20. Conducir la atención de las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios y en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información en materia financiera y contable.

21. Autorizar el trámite de 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.

22. Conducir 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 Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

23. Colaborar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la Comisión Nacional.

24. Autorizar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

25. Autorizar la remisión a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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 Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

26. Proponer las acciones colectivas en nombre de los Usuarios para 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.

27. Fijar la convocatoria del Comité de Acciones Colectivas y fungir como secretario del mismo.

28. Autorizar las denuncias que se presenten ante las autoridades competentes por los hechos, actos u omisiones que constituyan violaciones administrativas en perjuicio de los Usuarios.

29. Evaluar, con el Vicepresidente Jurídico, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la unidad administrativa a su cargo.

30. Establecer, 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 Comisión Nacional.

31. Conducir y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas.

32. Evaluar los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo.

33. Colaborar con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

34. 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 les sean solicitadas de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública u otras disposiciones aplicables.

35. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales.

2321000 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 a los defensores de la Dirección de Defensa a Usuarios.
4. Designar defensores para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios ante la propia Dirección de Defensa a Usuarios.
5. Dirigir el desempeño del servicio de defensoría legal gratuita de la Dirección de Defensa a Usuarios.
6. Plantear las observaciones que correspondan, respecto de aquellos juicios que se tramiten en las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones con motivo del servicio de defensoría legal gratuita.
7. Aplicar todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.
8. Requerir a las Instituciones Financieras y autoridades competentes, la información y/o documentación necesarias 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.

10. Autorizar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

11. Plantear las acciones colectivas en nombre de los Usuarios para que determine el Comité de Acciones Colectivas, e informar a la Dirección General 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 la ejecución de las funciones que les son atribuidas.

13. Resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo.

14. Coparticipar con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

15. 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 les sean solicitadas de conformidad con LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2321100 SUBDIRECCIÓN DE DEFENSA A USUARIOS.

Objetivo:

Asegurar que los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras no sean quebrantadas, así mismo implementar mecanismos para desahogar las diligencias de requerimiento de pago, emplazamiento y embargo de los Dictámenes Títulos Ejecutivos No Negociables que se tiene programado emitir e implementar el ejercicio de las Acciones Colectivas.

Funciones:

1. Verificar que se agoten todas las instancias en el proceso de cumplimiento forzoso de Convenios y ejecuciones de sentencia, con la finalidad de concluir con mayor rapidez los juicios iniciados por los Usuarios.

2. Coordinar las diligencias de requerimiento de pago, emplazamiento y embargo de los Dictámenes Títulos Ejecutivos No Negociables.

3. Proponer y plantear 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 materia de ejecuciones de sentencias y convenios, así como en las Acciones Colectivas que se promuevan.

5. Vigilar el desempeño del servicio de defensoría legal gratuita en materia de ejecuciones de sentencias y convenios, así como en las Acciones Colectivas que se promuevan.

6. Vigilar que los defensores de la Dirección General empleen todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.

7. Vigilar que los defensores de la Dirección General asistan a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.

8. Proponer 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, en materia de ejecución de sentencias y convenios, así como de Acciones Colectivas.

9. Proponer la solicitud a las instituciones financieras y autoridades competentes, de la información y/o documentación necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

10. Recopilar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

11. 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.

12. Supervisar la ejecución de las funciones que les son atribuidas al personal a su cargo.

13. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

14. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2321001 DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA.

Objetivo:

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

Funciones:

1. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios.

2. Llevar 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 de la CONDUSEF.

4. Coordinar a los defensores de la Dirección General en la atención de los asuntos que presenten los Usuarios.

5. Coordinar el desempeño del servicio de defensoría legal gratuita.

6. Vigilar que los defensores de la Dirección General 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 de la Dirección General asistan a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.

8. 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.

9. Proponer la solicitud a las Instituciones Financieras y autoridades competentes, de la información y/o documentación necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

10. Generar propuestas para el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la CONDUSEF.

11. Recabar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

12. Ejercitar las acciones colectivas en nombre de los Usuarios, que determine el Comité de Acciones Colectivas, 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.

13. Coordinar y acordar el seguimiento de los asuntos de la competencia de la Dirección respecto de los defensores a su cargo.

14. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

15. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2322000 DIRECCIÓN DE INTERVENTORÍA Y ASUNTOS PENALES

Objetivo:

Proteger y defender, en las vías penal, concursal, y liquidación judicial, los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras.

Funciones:

1. Conducir las acciones, recursos, trámites o gestiones que, en las vías penal administrativa, concursal y liquidación judicial, procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.

2. Coordinar la asesoría en materia de asistencia jurídica penal que se brinde a las Delegaciones.

3. Ordenar 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.

4. Vigilar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios.

5. 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.

6. Proponer la designación de los Interventores en los concursos mercantiles y de los representantes en las liquidaciones judiciales que protegerán los intereses de los acreedores en los procedimientos correspondientes de acuerdo con lo señalado en las leyes en la materia.

7. Supervisar que los interventores de los concursos mercantiles y representantes en liquidaciones judiciales designados por la CONDUSEF ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles y en la LIC, respectivamente.

8. Colaborar 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 intervención la CONDUSEF.

9. Coparticipar 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.

10. Requerir a las Instituciones Financieras y autoridades competentes, la información y/o documentación necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

11. Coparticipar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la Comisión Nacional.

12. Autorizar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

13. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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. Presentar denuncias ante las autoridades competentes por hechos, actos u omisiones que constituyan violaciones administrativas en perjuicio de los Usuarios.

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

16. Coparticipar con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

17. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2322001 DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS

Objetivo:

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. Atender a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios.

3. 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.

4. 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.

5. Adoptar adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles y en la LIC, para los cargos de interventor y representante, respectivamente.

6. 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.

7. Evaluar 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.

8. Proponer la solicitud a las instituciones financieras y autoridades competentes de la información y/o documentación necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

9. Generar propuestas para el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la CONDUSEF.

10. Recabar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

11. Proponer la remisión a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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.

12. Acordar y resolver los asuntos que estén a cargo de su Dirección.

13. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

14. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2322002 DEPARTAMENTO DE DENUNCIAS

Objetivo:

Proteger y defender, en las vías penal y administrativa, los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras.

Funciones:

1. Gestionar recursos y trámites que, en las vías penal o administrativa, procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.

2. Asesorar a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones en materia de asistencia jurídica penal.

3. 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.

4. Atender a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios.

5. 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.

6. Proponer a la DIAP el requerimiento de información y/o documentación a las instituciones y autoridades competentes que sea necesaria para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

7. Generar propuestas para el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la CONDUSEF.

8. Recabar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

9. Proponer la remisión a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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.

10. Presentar denuncia ante las autoridades competentes por los hechos, actos u omisiones que constituyan violaciones administrativas en perjuicio de los Usuarios.

11. Acordar y resolver los asuntos, competencia de la Dirección, que estén a su cargo.

12. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

13. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2323000 DIRECCIÓN CONSULTIVA

Objetivo:

Atender las consultas de los Usuarios e Instituciones Financieras, así como autorizar la prestación de los servicios de defensoría legal gratuita y de asistencia jurídica en materia penal y tramitar las solicitudes de búsqueda de beneficiarios de seguros de vida.

Funciones:

1. Supervisar las solicitudes de defensoría legal gratuita, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios.

2. Coordinar el servicio de orientación jurídica especializada que se brinda a los Usuarios.

3. Autorizar, con base en los criterios establecidos por la Junta, la procedencia del servicio de defensoría legal gratuita y asistencia jurídica a los Usuarios en materia penal.

4. Autorizar a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones la prestación del servicio de defensoría legal gratuita.

5. Evaluar la asistencia del servicio de defensoría legal gratuita a quienes soliciten demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio.

6. Coordinar la asesoría en materia de orientación jurídica especializada que se brinda a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

7. 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.

8. Requerir a las Instituciones Financieras y autoridades competentes, la información y/o documentación necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

9. Resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información en materia financiera y contable.

10. Coordinar 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.

11. Coordinar la forma y términos en que se atenderán las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida.

12. Coparticipar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la CONDUSEF.

13. Evaluar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

14. Remitir a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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.

15. Resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo.

16. Coparticipar con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

17. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2323001 DEPARTAMENTO DE CONSULTAS EN MATERIA DE SEGUROS DE VIDA.

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.

Funciones:

1. Gestionar las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos.

2. Verificar que los documentos proporcionados, cubran los requisitos establecidos para tal fin, así como comprobar que el suscriptor de la póliza realmente haya fallecido.

3. Gestionar con las aseguradoras con operaciones vida, las solicitudes de información con la finalidad de verificar si existe póliza contratada por el fallecido.

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 Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

5. 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.

6. 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 del conocimiento el nombre de la aseguradora, así como la vigencia y número de póliza.

7. Recabar la información estadística relacionada con los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

8. Proponer la remisión a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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.

9. Acordar y resolver los asuntos, de la competencia de la Dirección, que estén a su cargo.

10. Coparticipar con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

11. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2323002 DEPARTAMENTO DE CONSULTAS

Objetivo:

Atender y resolver las consultas de los Usuarios e Instituciones Financieras.

Funciones:

1. 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.

2. Proponer la solicitud a las instituciones financieras y autoridades competentes, la información y/o documentación necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

3. Revisar y documentar las consultas de las instituciones financieras y de los Usuarios y en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información en materia financiera y contable.

4. Generar propuestas en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la CONDUSEF.

5. Recabar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

6. Proponer la remisión a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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.

7. Acordar y resolver los asuntos, competencia de la Dirección, que estén a su cargo.

8. Establecer acciones con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

9. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2323003 DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA

Objetivo:

Autorizar la prestación de los servicios de defensoría legal gratuita y de asistencia jurídica en materia penal.

Funciones:

1. Revisar y documentar las solicitudes de defensoría legal gratuita, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios.

2. Analizar, con base en los criterios establecidos por la Junta y en los acuerdos tomados por la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva y de la Vicepresidencia Jurídica, la procedencia del servicio de defensoría legal gratuita y asistencia jurídica a los Usuarios en materia penal.

3. Informar a las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones la autorización para la prestación del servicio de defensoría legal gratuita.

4. 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.

5. Proponer la solicitud a las Instituciones Financieras y autoridades competentes, la información y/o documentación necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen.

6. Generar propuestas para el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la CONDUSEF.

7. Recabar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

8. Proponer la remisión a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél 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.

9. Acordar y resolver los asuntos, competencia de la Dirección, que estén a su cargo.

10. Coparticipar con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

11. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

2330000 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, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, el criterio a seguir en aquellos casos en que dos o más unidades administrativas apliquen criterios contradictorios 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. Auxiliar a la Vicepresidencia Jurídica en su carácter de consejero jurídico para proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF.

2. Actuar 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.

3. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario de Servicios Financieros.

4. 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 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.

5. 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.

6. 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.

7. Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos a la CONDUSEF por las autoridades, solicitando a las unidades administrativas la información conducente.

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. Emitir, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, los criterios a seguir por la CONDUSEF en relación con las atribuciones que le son conferidas en diversos ordenamientos.

10. 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.

11. 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 General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan publicado en el DOF.

12. Elaborar 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.

13. Proponer a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, con base en la información derivada de los procedimientos a cargo de la Vicepresidencia Jurídica, la elaboración de recomendaciones dirigidas a las Instituciones Financieras.

14. Emitir, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, recomendaciones a las autoridades federales y locales 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.

15. Formular, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la CONDUSEF.

16. Formular, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, 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.

17. Emitir opinión respecto de las recomendaciones que proponga la Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

18. Revisar y autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que pretenda 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.

19. 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.

20. Asesorar a la Dirección General de 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.

21. Fungir como enlace técnico entre la CONDUSEF y la COFEMER.

22. Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la CONDUSEF.

23. Someter a la consideración de la COFEMER 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.

24. Dictaminar jurídicamente las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás normativa que pretendan emitir las unidades administrativas de la CONDUSEF.

25. Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

26. Gestionar la publicación en el DOF, las resoluciones, avisos, Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Dirección General de Administración.

27. Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones de Seguros y de las Instituciones de Fianzas.

28. Atender, substanciar y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas unidades administrativas de la CONDUSEF.

29. Solicitar información o documentación a las unidades administrativas de la CONDUSEF, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.

30. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

31. Establecer los lineamientos con base en los cuales se ejercerán las funciones 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.

32. Dar vista a la CFCE, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la LIC.

33. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, en el ámbito de sus atribuciones.

34. Coadyuvar, 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.

35. Denunciar ante el 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.

36. Revisar y emitir opinión a los proyectos de estatutos que le haga llegar la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, que presenten los interesados en constituirse como una SOFOM, para que esta última les notifique dicha opinión.

37. Administrar el REDECO, así como dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza.

2331000 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 encuentran apegadas a Derecho, para lograr su fin y salvaguardar el interés jurídico y patrimonial de la CONDUSEF; así como ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones de Seguros y de las Instituciones de Fianzas.

Funciones:

1. Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional 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 Comisión Nacional 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. Denunciar 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 Comisión Nacional.

4. Asesorar en materia laboral a las unidades administrativas de la Comisión Nacional 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.

5. Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos al organismo por las autoridades, solicitando a las unidades administrativas la información conducente.

6. Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en las disposiciones legales aplicables.

7. Solicitar información o documentación a las unidades administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional.

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 Dirección General de 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. Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la legislación aplicable.

2331100 SUBDIRECCIÓN DE JURÍDICO CONTENCIOSO

Objetivo:

Supervisar la debida atención de los procedimientos judiciales, administrativos y laborales en los que esta Comisión Nacional 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; y LISF.

2. Supervisar y colaborar en 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 Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones.

3. Supervisar y colaborar en la atención de los diversos requerimientos dirigidos a esta Comisión Nacional, 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 funcionarios 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.

6. Supervisar y colaborar en la tramitación de los Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial del Estado, derivado de la actividad administrativa de esta Comisión Nacional.
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 este Organismo, atendiendo todos y cada

uno de los requerimientos y diligencias que deban de realizarse, hasta la conclusión del asunto.

8. Colaborar en la atención de los diversos informes requeridos a la Dirección Contenciosa, a efecto de cumplir en tiempo con la normatividad interna aplicable.

2331001 DEPARTAMENTO DE AMPAROS Y APELACIONES

Objetivo:

Atender y desahogar los juicios de amparo, mercantiles y civiles, donde la CONDUSEF o alguno de sus funcionarios, en ejercicio de sus facultades, resulten ser autoridad demandada o llamadas a juicio como tercero interesado; atender 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; substanciar los Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial del Estado que se interpongan contra Servidores Públicos de esta Comisión Nacional, 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 funcionarios, 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 funcionarios 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 funcionarios 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.

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. Desahogar los requerimientos de información o documentación que realicen las diversas autoridades jurisdiccionales y administrativas.

6. Emplazar a los funcionarios públicos involucrados en una queja de la CNDH y CONAPRED, a efectos 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. Substanciar el 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 los oficios, memorandos y acuerdos que se emitan en las diversas etapas de los procedimientos que realiza.

11. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el Director y Subdirector de Área.

2331002 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 este Organismo en materia laboral, además de fungir como enlace con el despacho externo 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 Delegaciones Regionales y las Subdelegaciones de esta Comisión, la emisión de los actos respectivos.

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 y en general de ésta.

6. Fungir como enlace con el despacho externo que brinde los servicios profesionales y especializados en materia laboral de esta Comisión Nacional, para el seguimiento y desahogo de todas y cada una de las etapas de los juicios laborales donde el Organismo o alguno de sus funcionarios en ejercicio de sus facultades, resulten demandadas, hasta su total conclusión.

7. Coordinar y atender ante las Unidades Administrativas correspondientes de este Organismo, los requerimientos de cumplimiento de laudos emitidos por las autoridades laborales.

8. Asesorar a la Dirección General de 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 Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones de esta Comisión Nacional.

10. Coordinar, supervisar y tramitar todas las etapas procesales que los asuntos requieran, hasta su total conclusión.

11. Elaborar los proyectos de los oficios, memorandos y acuerdos que se emitan en las diversas etapas de los procedimientos que realiza.

12. Llevar a cabo las demás actividades que le sean encomendadas por el Director y Subdirector de Área.

2331003 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 Comisión, respecto de los actos que éstos realicen en ejercicio de sus funciones; 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 Comisión Nacional 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, 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, ejecutar la estrategia y defensa legal, que se realice de los servidores públicos de esta Comisión Nacional, 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.

6. 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 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. Denunciar ante el Ministerio Público de la Federación, cualquier robo o extravío de bienes propiedad de esta Comisión Nacional.

8. Atender los requerimientos de información realizados a este Organismo por las autoridades ministeriales, administrativas y en general por cualquier tipo de autoridad.

9. Elaborar los proyectos de los oficios, memorandos y acuerdos que se emitan en las diversas etapas de los procedimientos que realiza.

10. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el Director y Subdirector de Área.

2331004 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 tiene 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 Arbitraje 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.

8. Iniciar el procedimiento de remate de valores de laudos firmes dictados por esta Comisión Nacional, en aquellos procedimientos arbitrales en los que este Organismo 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 esta Comisión Nacional en el procedimiento de ejecución forzoso de remate de valores.

10. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el Director y Subdirector de Área.

2332000 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 deba seguirse en aquellos casos en que dos o más unidades administrativas de la CONDUSEF apliquen criterios contradictorios en aspectos legales; revisar y autorizar convenios y contratos que suscriban las unidades administrativas en representación de la CONDUSEF, en su caso, otorgarles orientación 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; revisar y emitir opinión a los proyectos de estatutos que le haga llegar la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, que presenten los interesados en constituirse como una SOFOM, administrar el REDECO, así como dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza.

Funciones:

1. Brindar asesoría jurídica o coadyuvar con las autoridades federales en materia financiera, a fin de generar una relación equitativa entre las instituciones financieras y los usuarios.

2. Actuar como consejero jurídico de la CONDUSEF y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas unidades administrativas del Organismo.

3. Elaborar 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.

4. Emitir, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico y/o con el Director General de Servicios Legales, recomendaciones a las autoridades federales y locales 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.

5. Emitir, en coordinación con el Vicepresidente Jurídico y con el Director General de Servicios Legales, las Políticas, Lineamientos, Criterios, y demás normativa que se deberá observar en relación con las funciones de la Comisión Nacional que le son atribuidas, en diversos ordenamientos.

6. Coordinar y supervisar la elaboración del dictamen jurídico de las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás normativa que pretendan emitir las unidades administrativas de la CONDUSEF.

7. Formular disposiciones legales y administrativas que agilicen y mejoren la normativa aplicada por la CONDUSEF, en defensa de los usuarios de servicios financieros.

8. Difundir entre las unidades administrativas de la CONDUSEF las disposiciones normativas que regulan al Sistema Financiero Mexicano o cualquier otra disposición jurídica aplicable a las actividades que desempeña el Organismo.

9. Emitir opinión respecto de las recomendaciones que propongan las Direcciones Generales de Evaluación y Vigilancia, y de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

10. Plantear a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, la elaboración de recomendaciones dirigidas a las Instituciones Financieras, con base en la información derivada de los procedimientos a cargo de la Vicepresidencia Jurídica.

11. Establecer y autorizar los convenios y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la CONDUSEF a través de sus diferentes Unidades Administrativas, y llevar el registro de los mismos.

12. Otorgar asesoría jurídica a las unidades administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza.

13. Atender, substanciar y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas unidades administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones legales aplicables.

2332100 SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN

Objetivo:

Proporcionar tanto a los usuarios como a las instituciones financieras un medio legal de defensa para subsanar las irregularidades que, en su perjuicio, incurra la propia Comisión en el ejercicio de sus facultades, mediante la substanciación del Recurso de Revisión.

Funciones:

1. Recibir el expediente 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 LPRSIC 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 LPRSIC 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.

2332101 DEPARTAMENTO DE RECURSOS DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo:

Proporcionar tanto a los usuarios como a las instituciones financieras un medio legal de defensa para subsanar las irregularidades que, en su perjuicio, incurra la propia Comisión 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. En caso de radicar otorgar a la contraparte del recurso de revisión, 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 Subdirector del área 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.

2332102 DEPARTAMENTO DE RECURSOS DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo:

Proporcionar tanto a los usuarios como a las instituciones financieras un medio legal de defensa para subsanar las irregularidades que, en su perjuicio, incurra la propia Comisión 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 Ley Federal de Procedimiento Administrativa 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, 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.

2332103 DEPARTAMENTO DE RECURSOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

Objetivo:

Proporcionar tanto a los usuarios como a las instituciones financieras un medio legal de defensa para subsanar las irregularidades que, en su perjuicio, incurra la propia Comisión en el ejercicio de sus facultades conferidas en la LIC.

Funciones:

1. Verificar que las solicitudes de recursos de revisión sean presentadas en términos del artículo 110 de la LIC y en su caso, realizar la prevención correspondiente.

2. Acordar o prevenir sobre la admisión de las pruebas ofrecidas por la recurrente.

3. Estudiar, 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.

2332104 DEPARTAMENTO DE RECURSOS A OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS

Objetivo:

Coordinar que la proyección, revisión y emisión de las resoluciones de los Recursos de Revisión interpuestos en contra de los actos emitidos por diversas áreas de esta Comisión Nacional, turnados al Departamento se emitan dentro del término de Ley, cumpliendo con todas las formalidades del procedimiento, incluido el de su notificación.

Funciones:

1. Validar que las solicitudes de Recurso de Revisión sean presentadas en términos de la LPDUSF, por remisión expresa del artículo 88 de la LGOAAC, artículo 57 de la LRSIC, así como los artículos 15, fracción I y 19 bis de la LTFCCG.
2. Coordinar la proyección, revisión y emisión las resoluciones del Recurso de Revisión.
3. Coordinar y supervisar el procedimiento de notificación de las resoluciones que recaen al Recurso de Revisión.
4. Coordinar y supervisar la integración de las resoluciones de los Recursos de Revisión y de sus constancias de notificación en los expedientes concluidos, para su despacho.
5. Acordar o prevenir sobre la admisión de las pruebas ofrecidas por la recurrente.
6. Estudiar, analizar el proyecto de resolución del recurso elaborado por los abogados para su aprobación y posterior autorización.
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.

2332200 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 Comisión Nacional, los proyectos de información o recomendaciones dirigidas a estas 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 Comisión Nacional, definir los estudios derivados de las reformas a la normativa aplicable a la Comisión Nacional, vigilar la elaboración de proyectos de disposiciones legales y evaluar y dictaminar jurídicamente los documentos normativos internos que emita la CONDUSEF.

Funciones:

1. Supervisar la observancia de los criterios jurídicos a los que deberán sujetarse los convenios y contratos que suscriban las unidades administrativas de la Comisión Nacional y vigilar 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.

2. Implementar los criterios jurídicos a los que deben sujetarse los convenios y contratos en los que participa la Comisión Nacional para cumplir con la normatividad.

3. Evaluar las respuestas que recaerán a las consultas realizadas por las unidades administrativas de este organismo, en materia jurídica.

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 Comisión Nacional.

5. Verificar los documentos normativos internos, asegurando que su contenido legal sea acorde con la normatividad aplicable.

6. Revisar los documentos normativos internos que sean enviados para su dictaminación legal.

7. Administrar el REDECO, y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza.

8. Revisar y generar opinión a los proyectos de estatutos que le haga llegar la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, que presenten los interesados en constituirse como una SOFOM, para que esta última les notifique dicha opinión.

2332201 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 diferentes unidades administrativas de la CONDUSEF, en la elaboración de los convenios que la institución vaya a celebrar.

2. Revisar los convenios 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. Participar como asesor jurídico 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.

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. Asistir en el Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

12. Analizar y resolver los requerimientos de información del INAI, en materia de contrataciones de adquisiciones, arrendamientos y servicios.

13. Generar consultas a la Secretaría de Función Pública, en materia de contrataciones de adquisiciones, arrendamientos y servicios.

14. Gestionar la solicitud de contrataciones para la Dirección General de Servicios Legales, en carácter de área requirente.

2332202 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS JURÍDICOS

Objetivo:

Revisar y proponer el dictamen jurídico de los documentos normativos internos que emita la CONDUSEF y dar seguimiento en el cumplimiento de los programas gubernamentales a los que está sujeta la CONDUSEF.

Funciones:

1. Recibir, analizar, evaluar y emitir 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.

2. Evaluar jurídicamente el contenido de Disposiciones Normativas Internas, emitiendo, en su caso, las observaciones correspondientes para su adecuación por las áreas emisoras.

3. Emitir el Dictamen Jurídico de procedencia de los documentos presentados por las áreas administrativas de la Comisión Nacional, para su difusión por parte de las mismas.

4. Atender y dar seguimiento a Programas Institucionales, en caso de ser designado como enlace.

5. 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.

6. Recibir de las áreas administrativas de la Comisión Nacional los proyectos de información que regulen su actividad o funcionamiento, para analizar jurídicamente su contenido.

7. Atender las consultas que en materia jurídica presenten las áreas administrativas de la Comisión Nacional, sobre asuntos relacionados en el desempeño de las atribuciones y funciones asignadas.

8. 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.

9. Atender a los requerimientos de información del INAI en materia de los procedimientos sustantivos de la CONDUSEF.

10. Proponer proyectos de Disposiciones Normativas Internas.

11. Actualizar la información relativa a trámites y servicios en el portal de COFEMER.

12. Generar las Manifestaciones de Impacto Regulatorio en el portal de COFEMER.

13. Actualizar el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de acuerdo a las facultades y competencia de la Dirección General de Servicios Legales.

14. Dar seguimiento a distintos Comités de la Comisión Nacional, en los cuales forma parte de su integración la Dirección General de Servicios Legales.

15. Tramitar ante el DOF la publicación de normativa que emita este Organismo.

16. Difundir los temas de interés general, publicados el DOF.

2332203 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 emitir opinión a los proyectos de estatutos que le haga llegar la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, que presenten los interesados en constituirse como una SOFOM, para que esta última les notifique dicha opinión.

Funciones:

1. Coordinar y elaborar los proyectos de disposiciones de carácter general derivadas de las reformas legales.

2. Formular y revisar los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionadas con las actividades de la CONDUSEF.

3. 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 Comisión Nacional.

4. Coordinar y elaborar los proyectos que se someten a la aprobación de la Junta de Gobierno de disposiciones de carácter general derivadas de las reformas legales.

5. Actualizar las disposiciones de carácter general existentes, derivadas de las reformas legales.

6. Generar y revisar los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionadas con las actividades de la CONDUSEF.

7. Atender las consultas que en materia jurídica presenten las áreas administrativas de la Comisión Nacional, sobre asuntos relacionados en el desempeño de las atribuciones y funciones asignadas.

8. Determinar 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.

9. Revisar la documentación de Instituciones Financieras para su inscripción al Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE).

10. Dar el seguimiento a distintos Comités de la Comisión Nacional, en los cuales forma parte de su integración la Dirección General de Servicios Legales.

11. Revisar y emitir opinión a los proyectos de estatutos que le haga llegar la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, que presenten los interesados en constituirse como una SOFOM, para que esta última les notifique dicha opinión.

2332204 DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

Objetivo:

Diseñar soluciones tecnológicas y optimizar las existentes, que permitan a las Instituciones Financieras realizar de una manera fácil y oportuna, el REDECO; así como presentar el informe trimestral de quejas mediante el correcto funcionamiento de las tecnologías de información.

Funciones:

1. Diseñar, desarrollar y dirigir las herramientas tecnológicas en el REDECO.
2. Programar el mantenimiento de actualización del software utilizado en REDECO y en el registro de contratos.
3. Desarrollar los reportes necesarios para la entrega de la información que contiene el REDECO.
4. Proveer la solución a los requerimientos técnicos que procedan de las áreas que utilicen los sistemas y herramientas tecnológicas del área.
5. Impulsar TIC´s que brinden seguridad a los datos que se transfieren de la CONDUSEF a las Instituciones Financieras.

2340000 DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE Y SANCIONES

Objetivo:

Actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje, así como 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; 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; y LISF; y fungir como Secretario de los Comités Arbitrales Especializados, de Condonación de Multas y de Abstención de Sanciones previstos en la Ley y los demás ordenamientos aplicables; y autorizar la publicación de sanciones en el Portal de Publicación de Sanciones.

Funciones:

1. Emitir proyectos de laudos definitivos correspondientes a los juicios arbitrales que se tramiten en las Delegaciones Regionales o en las Subdelegaciones de esta Comisión Nacional, y someterlos ante el Comité Arbitral Especializado para su aprobación.

2. Autorizar la substanciación del procedimiento de sanción de los asuntos que sean remitidos por las unidades administrativas, dando cumplimiento a las leyes en la materia.

3. Determinar e imponer, las multas y sanciones a las Instituciones Financieras que no cumplan con lo establecido en los ordenamientos jurídicos en la materia.

4. Asesorar, y en su caso determinar el procedimiento a seguir sobre los asuntos que le sean remitidos por las unidades administrativas correspondientes al procedimiento de arbitraje, así como de la imposición, abstención y/o condonación de multas.

5. Evaluar y analizar las solicitudes de condonación total o parcial de las multas impuestas a las Instituciones Financieras por la Comisión Nacional en los términos que establece la ley, a fin de someterlas a consideración del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF.

6. Evaluar las solicitudes de Abstención de sanciones en los términos que establece la ley, a fin de someterlas a consideración del Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.

7. Fungir como Secretario de los Comités Arbitrales Especializados, de Condonación de Multas y de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF, a fin de coordinar la información relativa a cada uno de los asuntos a tratar.

8. Autorizar la operación y actualización del Registro de Ofertas Públicas y del Registro de Árbitros Independientes.

9. Ordenar la suspensión, inhabilitación y remoción de funcionarios, empleados o apoderados de las entidades financieras que incumplan con lo dispuesto por la LTOSF.

10. Autorizar la publicación de sanciones en el Portal de Publicación de Sanciones.

11. Autorizar el envío de multas a la Dirección General de Planeación y Organización para la correspondiente remisión al Servicio de AdministraciónTributaria o a Banco de México, para la tramitación del cobro coactivo de dichas multas.

2341000 DIRECCIÓN DE SANCIONES A INSTITUCIONES FINANCIERAS

Objetivo:

Resolver los procedimientos de sanciones establecidos en la LPDUSF, en la LRSIC, en la LGOOAC LTFCCG y en la LISF, con la finalidad de coadyuvar al sano desarrollo del sistema financiero mexicano para garantizar el cumplimiento de las referidas leyes de la materia y; organizar el funcionamiento del Comité de Abstención de Sanciones.

Funciones:

1. Supervisar la atención de los asuntos que sean remitidos por las unidades administrativas correspondientes para iniciar el procedimiento de sanción.

2. Coordinar y supervisar el desahogo de los procedimientos de sanción por incumplimientos a la LPDUSF, a la LRSIC, a la LGOOAC, a la LTFCCG y a la LISF.

3. Coordinar y supervisar la captura de información en el SIAM.

4. Coordinar la comunicación con las unidades administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se le confieren.

5. Supervisar l el envío de multas a la Dirección General de Planeación y Organización para la correspondiente remisión al Servicios de Administración Tributaria o a Banco de México, para la tramitación del cobro coactivo de dichas multas.

6. Coordinar la información y convocatoria del Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.

7. Elaborar los reportes estadísticos e informes de las actividades realizadas.

2341100 SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES A INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y OTROS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

Objetivo:

Determinar y supervisar los procedimientos de sanciones establecidos en la LPDUSF, en la LRSIC, y en la LISF, con la finalidad de coadyuvar el 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.

2. Supervisar y verificar la captura de información en el SIAM, periódicamente con objeto de mantenerlo actualizado.

3. Supervisar la comunicación con las unidades administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se le confieren.

4. Verificar y organizar la información del Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.

5. Organizar el envío de multas a la Dirección General de Planeación y Organización para la correspondiente remisión al Servicios de Administración Tributaria o a Banco de México, para la tramitación del cobro coactivo de dichas multas.

6. Supervisar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan a los expedientes.

2341101 DEPARTAMENTO DE SANCIONES A INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y OTROS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

Objetivo:

Coordinar la substanciación de los procedimientos de sanciones establecidos en la LPDUSF, y en la LRSIC, con la finalidad de coadyuvar el sano desarrollo del sistema financiero mexicano para garantizar el cumplimiento de las leyes citadas; desarrollar las acciones necesarias para el desahogo del procedimiento de abstención de sanciones.

Funciones:

1. Substanciar los procedimientos de sanción en los términos que se establecen en la LPDUSF, y en la LRSIC.

2. Coordinar la captura de información en el SIAM, periódicamente con objeto de mantenerlo actualizado.

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. Organizar la información del Comité de Abstención de Sanciones de la CONDUSEF.

5. Organizar el envío de multas a la Dirección General de Planeación y Organización para la correspondiente remisión al Servicios de Administración Tributaria o a BANXICO, para la tramitación del cobro coactivo de dichas multas.

6. Coordinar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan a los expedientes.

2341200 SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES A SOFOMES Y ORGANIZACIONES AUXILIARES DE CRÉDITO

Objetivo:

Determinar y supervisar los procedimientos de sanciones establecidos en la LGOOAC, en la LTFCCG y en la LISF con la finalidad de coadyuvar el sano desarrollo del sistema financiero mexicano para garantizar el cumplimiento de las referidas, así como aplicar las acciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Comité de Abstención de Sanciones.

Funciones:

1. Desahogar de los procedimientos de sanción en los términos que se establecen en la LGOAAC, en LTFCCG y en la LISF.

2. Supervisar y verificar la captura de información en el SIAM, periódicamente con objeto de mantenerlo actualizado.

3. Supervisar la comunicación con las unidades administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se le confieren.

4. Supervisar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan a los expedientes.

5. Verificar que la publicación de sanciones se realice en tiempo y forma en el Portal de Publicación de Sanciones, conforme a la normatividad aplicable.

2341201 DEPARTAMENTO DE SANCIONES A SOFOMES Y ORGANIZACIONES AUXILIARES DE CRÉDITO.

Objetivo:

Substanciar los procedimientos de sanciones establecidos en la LGOAAC y en la LTFCCG, con la finalidad de coadyuvar el sano desarrollo del sistema financiero mexicano para garantizar el cumplimiento de las referidas, así como coordinar las acciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Comité de Abstención de Sanciones.

Funciones:

1. Desahogar de los procedimientos de sanción en los términos que se establecen en la LGOAAC y en la LTFCCG.

2. Capturar información en el SIAM, periódicamente con objeto de mantenerlo actualizado.

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. Coordinar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan a los expedientes.

5. Realizar la publicación de sanciones en tiempo y forma en el Portal de Publicación de Sanciones, conforme a la normatividad aplicable.

2342000 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE Y SANCIONES A ENTIDADES FINANCIERAS

Objetivo:

Supervisar la emisión de los proyectos de laudo arbitral definitivo que derive de los procedimientos substanciados en las Delegaciones Regionales o en las Subdelegaciones de esta Comisión Nacional, y someterlos ante el Comité Arbitral Especializado para su aprobación; supervisar la operación y actualización del Registro de Ofertas Públicas y del Registro de Árbitros Independientes; organizar el funcionamiento de los Comités Arbitrales Especializados, así como del Comité de Condonación de Multas; resolver los procedimientos de sanción establecidos en la LIC y en la LTOSF con la finalidad de coadyuvar al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano para garantizar el cumplimiento de las leyes citadas; y supervisar la publicación de sanciones en el Portal de Publicación de Sanciones.

Funciones:

1. Coordinar la elaboración y actualización del Registros de Árbitros Independientes y del Registro de Ofertas Públicas.

2. Emitir el proyecto de laudo arbitral definitivo de conformidad con lo pactado por las partes en el compromiso arbitral correspondiente.

3. Coordinar las convocatorias para las sesiones del Comité Arbitral Especializado.

4. Supervisar la atención de los asuntos que sean remitidos por las unidades administrativas correspondientes, para trámite y conclusión del procedimiento de sanción correspondiente.

5. Coordinar y supervisar el desahogo de los procedimientos de sanción por incumplimientos a la LIC y la LTOSF.

6. Organizar y supervisar la captura de información en el SIAM.

7. Ordenar la publicación de sanciones en el Portal de Publicación de Sanciones.

8. Coordinar la información y convocatoria del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF.

9. Supervisar el envío de multas a la Dirección General de Planeación y Organización para la correspondiente remisión al Servicios de Administración Tributaria o a Banco de México, para la tramitación del cobro coactivo de dichas multas.

10. Coordinar 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.

2342100 SUBDIRECCIÓN DE ARBITRAJE, CONDONACIÓN Y SANCIONES

Objetivo:

Aplicar las acciones necesarias para la emisión de los proyectos de laudo arbitral definitivo que derive de los procedimientos substanciados en las Delegaciones Regionales y/o en las Subdelegaciones de esta Comisión Nacional, y someterlos ante el Comité Arbitral Especializado para su aprobación así como para la organización, funcionamiento, promoción y administración del Sistema Arbitral en Materia Financiera; coordinar la emisión de proyectos de resolución de procedencia o improcedencia de las solicitudes de condonación de multas, y; supervisar el desahogo de los procedimientos de sanción establecidos en la LIC y en la LTOSF.

Funciones:

1. Determinar y programar las medidas necesarias para el desarrollo del Sistema Arbitral en Materia Financiera, organizando el Registro de Ofertas Públicas y el Registro de Árbitros Independientes.

2. Revisar los proyectos de laudos definitivos derivados de los procedimientos arbitrales sustanciados ante esta Comisión Nacional.

3. Elaborar los proyectos de las convocatorias y documentos relacionados al Comité Arbitral Especializado y al Comité de Condonación de Multas.

4. Supervisar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones derivadas de la emisión de los laudos arbitrales, para que las partes tengan conocimiento de todo lo actuado en el expediente respectivo.

5. Supervisar y verificar el desahogo de los procedimientos de sanciones.

6. Supervisar la notificación de los acuerdos, oficios y resoluciones que recaigan en los procedimientos de sanción.

7. Coordinar la publicación en la página web de la CONDUSEF de los oficios de sanción que se encuentren firmes, derivados de los incumplimientos a la LIC y a la LTOSF.

2341001 DEPARTAMENTO DE SANCIONES A ENTIDADES FINANCIERAS

Objetivo:

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

Funciones:

1. Desahogar el procedimiento de imposición de sanción en los términos que se establecen en la LIC y en LTOSF.

2. Elaborar los proyectos de memorándum, oficios, emplazamientos, acuerdos y resoluciones de sanción.

3. Asegurar la comunicación con las unidades administrativas de esta Comisión Nacional, a fin de cumplir con las facultades que estatutariamente se nos confieren.

4. Coordinar la remisión de expedientes derivados de la interposición de algún medio de defensa.

5. Instrumentar la publicación en el Portal de Publicación de Sanciones, de los oficios de sanción emitidos en términos de lo dispuesto por la LIC y en LTOSF.

2342102 DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE Y CONDONACIÓN DE MULTAS.

Objetivo:

Analizar los proyectos de laudo arbitral definitivo que deriven de los procedimientos substanciados en las Delegaciones Regionales o en las Subdelegaciones 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; emitir proyectos de resolución de procedencia o improcedencia de las solicitudes de condonación de multas.

Funciones:

1. Elaborar los proyectos de resolución de procedencia o improcedencia de las solicitudes de condonación de multas.
2. Elaborar las actas de las sesiones del Comité de Condonación de Multas, para firma y aprobación de sus miembros.
3. Coordinar la celebración de las sesiones del Comité de Condonación de Multas.
4. Controlar la notificación de las resoluciones de condonación de multas.
5. Instrumentar en la página web de la CONDUSEF la publicación de los oficios de sanción que se encuentren firmes respecto de incumplimientos a la LIC y en LTOSF.
6. Administrar el registro de Ofertas Públicas y el Registro de Árbitros Independientes.
7. Evaluar las solicitudes de inscripción de productos, operaciones y/o servicios en el Registro de Ofertas Públicas.
8. Evaluar las solicitudes de inscripción en el Registro de Árbitros Independientes.

2400000 VICEPRESIDENCIA DE DELEGACIONES

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 de Servicios Financieros 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 y que éstos alcancen los objetivos, metas y la satisfacción del Ciudadano.

Funciones:

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 de Gobierno.

3. Representar legalmente a la Comisión Nacional, 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. Ejercer en forma directa las funciones que sean competencia de las unidades administrativas a su cargo.

6. Acordar con los Directores Generales 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 Comisión Nacional en su conjunto.

7. Definir, en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus unidades administrativas.

8. Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia que les sean comunes.

9. Concertar y celebrar, previo acuerdo con el Presidente, en el ámbito de su competencia, convenios y acuerdos con las Instituciones Financieras, Asociaciones, las Secretarías, 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 LPDUSF y demás disposiciones legales aplicables

10. Participar en Foros Nacionales e Internacionales para dar cumplimiento al objeto de la LPDUSF.

11. Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta de Gobierno., previa orden del Presidente.

12. Informar a la SHCP respecto de los asuntos concretos que ésta solicite.

13. Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa el Presidente.

14. Nombrar y remover al personal adscrito a su unidad administrativa.

15. Designar, en coordinación con la Vicepresidencia Jurídica y la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, a los interventores que en las Subdelegaciones protegerán los intereses de los acreedores en los concursos mercantiles, de acuerdo con lo señalado en la ley de la materia.

16. Señalar los lineamientos para concertar 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 Delegado Regional, 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.

19. En ausencia del Presidente de la Comisión Nacional, el Vicepresidente de Delegaciones lo suplirá en la materia de su competencia.

20. 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.

21. Colaborar en la aplicación de estrategias de difusión en medios de comunicación en las Delegaciones Regionales, que en materia de Educación Financiera dicte la Vicepresidencia Técnica.

22. 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.

23. 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.

24. Las demás que las disposiciones legales y administrativas les confieran dentro del ámbito de su competencia y las que le encomiende el Presidente de la Comisión Nacional.

2410000 DIRECCIÓN GENERAL DE DELEGACIONES NORTE-SUR

Objetivo:

Programar, coordinar, dirigir y supervisar el desempeño de las Delegaciones Regionales y de las Subdelegaciones 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 Subdelegaciones, y fungir, de ser el caso, como enlace con instancias internas y externas de la Comisión Nacional.

Funciones:

1. 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.

2. Coadyuvar en la formulación del Programa Institucional en los procedimientos que son de su competencia, así como de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, y así mismo en los anteproyectos de presupuesto de las Delegaciones Regionales, Subdelegaciones y unidades administrativas a su cargo.

3. Supervisar y evaluar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional.

4. Establecer criterios de actuación a seguir en el desempeño del personal de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, en relación con las funciones que les son atribuidas.

5. Formular, en el ámbito de su competencia, las disposiciones normativas internas, y no normativas tales como guías, criterios, circulares, informe, boletín, e instructivo para el eficiente desempeño de las Subdelegaciones.

6. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

7. Acordar y proponer alternativas de solución a la problemática, que se pudiera presentar, en los asuntos que son competencia de las unidades administrativas a su cargo.

8. Coordinar y promover con las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones de la Comisión Nacional la mejora continua en el servicio que se otorga de conformidad a las funciones que les son atribuidas.

9. 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;

10. 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 les sean solicitadas de conformidad con; Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Reglamento de la LFTAIP, ente otras disposiciones aplicables.

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

12. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración y coordinación, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales.

13. Supervisar, coordinar y vigilar el cumplimiento de los procedimientos del Programa Institucional Anual, así como los programas específicos de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional.

14. Fijar los lineamientos para que las Delegaciones Regionales coordinen, con dependencias y entidades estatales y municipales, así como con agrupaciones privadas y sociales de la entidad federativa que corresponda, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.

15. Coadyuvar con las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la difusión y aplicación de la normativa que regula las actividades y competencia de las Delegaciones Regionales y de las Subdelegaciones, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer las propias unidades administrativas del organismo,

en cuyo caso, se deberá hacer del conocimiento de la Dirección General que corresponda.

16. Conocer y resolver sobre los asuntos que les sean planteados por las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

17. Coordinar y dar seguimiento al cumplimiento de las atribuciones de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones que les sean adscritas.

18. Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones, la contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, para la operación de sus funciones de conformidad con la normativa aplicable.

19. Evaluar el desempeño de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones que se encuentren bajo su coordinación de conformidad con las disposiciones normativas internas establecidas para tal efecto.

20. Evaluar, analizar y participar con las autoridades en aquellos asuntos que por su impacto regional afecten a Usuarios respecto de uno o varios servicios o productos ofrecidos por las instituciones financieras.

21. Mantener comunicación con las Unidades Especializadas de las instituciones financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.

22. Fijar las acciones para que las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones convoquen a sesionar a los consejos consultivos regionales, estatales y locales, 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.

23. Colaborar con las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones en el desarrollo de sus funciones específicas para el mejoramiento de los servicios de atención a Usuarios.

24. Establecer y mantener relaciones con autoridades e instituciones financieras, así como con organizaciones e instituciones estatales públicas y privadas, en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de

Tecnologías de Información, para intercambiar información, estudios, análisis e información financiera.

25. Conocer la información obtenida por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, para los fines de supervisión y evaluación del desempeño de las Delegaciones Regionales.

26. Gestionar en el ámbito de su competencia, previo acuerdo del Presidente y del Vicepresidente de Delegaciones, la celebración de acuerdos de coordinación y convenios con las autoridades federales o locales, con los sectores social y/o privado, con las instituciones financieras, asociaciones, organismos u otras agrupaciones, supervisando el cumplimiento de los compromisos que de ellos se deriven.

27. Participar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, con las autoridades, en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras.

28. Presidir en ausencia del Vicepresidente de Delegaciones, los Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales, asistido por el Delegado Regional, quien actuará como Secretario Técnico.

29. Colaborar con la unidad administrativa competente, la difusión y promoción de la Comisión Nacional, de sus atribuciones a través de las diferentes herramientas informáticas, así como en materia de medios de comunicación.

30. Promover en las Subdelegaciones la colaboración que deberá ejecutarse con las unidades administrativas competentes en la aplicación de estrategias de difusión en medios de comunicación y en materia de Educación Financiera.

31. Supervisar que las Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones, turnen a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de los treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que concluya dicho procedimiento o fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo cumplimiento corresponda sancionar a la

Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

32. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se haya 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 LPDUSF.

33. Turnar a la Dirección General de Arbitraje 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 aquél 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.

34. Turnar a la Dirección General de Arbitraje 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 aquél en 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.

35. Remitir a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la LIC y en LTOSF y en la LTFCCG, a efecto de que se dictamine el mismo.

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

2411000 DIRECCIÓN DE ENLACE Y ANÁLISIS REGIONAL NORTE – SUR

Objetivo:

Conducir, asesorar y promover en las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones adscritas, que se brinde atención eficiente, eficaz y oportuna a los Usuarios de Servicios Financieros, de conformidad a lo establecido en la normatividad aplicable, e identificar de manera coordinada la problemática que presentan los usuarios ante los servicios que otorga el Sector Financiero; además de verificar que se promueva la educación financiera y, de ser el caso, fungir como enlace con instancias internas y externas de la Comisión Nacional, a fin de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos que tienen encomendadas en su ámbito territorial.

Funciones:

1. Acordar, con el Director General correspondiente, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo y cumplimiento de las funciones de las áreas que integran la unidad administrativa a su cargo.

2. Participar en la elaboración de los programas anuales de labores y en los anteproyectos de presupuesto de las Subdelegaciones Centro Occidente, así como, supervisar y evaluar el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a sus atribuciones y competencia.

3. Establecer criterios y estrategias de actuación a seguir en el desempeño del personal de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, en relación con las funciones que le son atribuidas.

4. Participar en la elaboración de las disposiciones normativas internas, manuales, lineamientos, políticas, criterios, guías, entre otras, que servirán de herramientas para el desempeño eficaz de sus funciones así como en la definición de estrategias de Comunicación que deberán adoptar las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones ante los medios.

5. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas al personal adscrito a su área.

6. Coordinar y participar en las visitas de supervisión a los programas anuales de labores, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional.

7. Participar, de ser el caso, en el establecimiento de disposiciones para que las Delegaciones Regionales y las Subdelegaciones coordinen con dependencias y entidades estatales y municipales, así como con agrupaciones privadas y sociales de la entidad federativa que corresponda, acciones concretas en beneficio de los usuarios de los servicios financieros.

8. Establecer sinergias con las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la difusión y aplicación de la normativa que regula las actividades y competencia de cada una de ellas, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer las propias unidades administrativas del organismo con las Delegaciones Regionales y con las Subdelegaciones adscritas a estas últimas; en cuyo caso se deberá hacer del conocimiento de la Dirección General que corresponda.

9. Asesorar sobre los asuntos que les sean planteados por las Delegaciones Regionales, y en su caso, plantearlos al Director General de Delegaciones Norte-Sur.

10. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

11. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales.

12. Supervisar y coordinar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones Regionales, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional.

13. Fijar los lineamientos para que las Delegaciones Regionales coordinen, con dependencias y entidades estatales y municipales, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.

14. Fijar los lineamientos para que las Delegaciones Regionales coordinen con agrupaciones privadas y sociales de la entidad federativa que corresponda, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.

15. Coadyuvar con las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la difusión y aplicación de la normativa que regula las actividades y competencia de cada una de ellas, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer las propias unidades administrativas del organismo con las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, en cuyo caso, se deberá hacer del conocimiento de la Dirección General que corresponda.

16. Coordinar la asesoría y atención de las controversias de los Usuarios a nivel nacional, recibidas por la CONDUSEF a través de canales de atención remota.

17. Participar en el establecimiento de acciones para que las Delegaciones Regionales convoquen a sesionar a los consejos consultivos regionales, así como el calendario en el que sesionarán; analizar y someter a elección los asuntos que serán dados a conocer al Consejo Consultivo Nacional los asuntos que por su importancia así lo ameriten para coordinar su aprobación respectiva.

18. Supervisar que las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones turnen a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de los treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que concluya dicho procedimiento o fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo cumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

19. Turnar a la Dirección de Servicios Legales, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se haya 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 LPDUSF.

20. Participar en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia con las autoridades en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras.

21. Participar con las Delegaciones Regionales y las Subdelegaciones en el desarrollo de acciones específicas para el mejoramiento de los servicios de atención a Usuarios.

22. Conocer y utilizar la para la supervisión y evaluación del desempeño de las Subdelegaciones la información obtenida por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de la Información.

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

2411001 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y COORDINACIÓN

Objetivo:

Apoyar en el análisis que permita evaluar la atención eficiente, eficaz y oportuna a los Usuarios de servicios financieros en Delegaciones Regionales y/o Subdelegaciones, de acuerdo con los criterios, lineamientos y normatividad establecida, para identificar y dar seguimiento a la problemática detectada; así como en el funcionamiento y operación de los Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales..

Funciones:

1. Aplicar supervisión de gabinete a las Delegaciones Norte – Sur a fin de sugerir a su superior jerárquico, las acciones específicas para el mejoramiento de los servicios de atención a Usuarios.

2. Recopilar la información sobre la problemática recurrente en Delegaciones con las Instituciones Financieras a fin de permitir una oportuna toma de decisiones.

3. Aportar en la elaboración del calendario de celebración de las sesiones de los Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales, así como en el funcionamiento y operación de los mismos.

4. Desahogar y dar seguimiento de los acuerdos adoptados en los Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales a fin de ser presentados a su superior jerárquico.

2411002 DEPARTAMENTO DE CONTROL Y EVALUACIÓN EN DELEGACIONES

Analizar la información estatal generada en relación a las actividades de educación financiera llevadas a cabo por cada delegación, así como distribuir material de educación financiera en cada una de ellas.

Funciones:

1. Implementar y registrar la distribución de los materiales y/o publicaciones desarrollados por la CONDUSEF para el cumplimiento de sus fines.

2. Generar, integrar, desarrollar, actualizar y administrar una base de datos de información estatal para coadyuvar en actividades de educación financiera en Delegaciones.

3. Evaluar el desempeño de las delegaciones en actividades de educación financiera a nivel estatal y sugerir a su superior jerárquico acciones tendientes a fortalecer la presencia de la Comisión a nivel estatal, a diferentes sectores de la población en esta materia.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS DESCONCENTRADAS

DELEGACION REGIONAL (PUESTO TIPO)

Objetivo:

Proporcionar los servicios de asesoría técnica y jurídica, gestión, conciliación, arbitraje, orientación jurídica especializada, asesoría jurídica en materia penal, defensoría legal, a efecto de atender las consultas, reclamaciones y solicitudes de dictamen que presenten los usuarios de servicios financieros; así como coadyuvar y participar en la promoción de la educación financiera.

Funciones:

En el ámbito de la competencia que por territorio les fija el Estatuto, las siguientes:

1. Acordar, con el Director General de Delegaciones Centro-Occidente, o Norte Sur los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la unidad desconcentrada a su cargo.

2. 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.

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

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

5. Coordinar el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional e informar de éstas a los Directores Generales de su adscripción.

6. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

7. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración y coordinación, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales.

8. 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, medios electromagnéticos y demás elementos a las instituciones financieras.

9. Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las instituciones financieras.

10. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten.

11. Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las instituciones financieras.

12. Difundir entre los Usuarios los programas que las instituciones financieras otorguen en beneficio de los mismos.

13. Atender en coordinación con la Unidad de Enlace las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las instituciones financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información..

14. Recibir las quejas por las malas prácticas de cobranza y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite.

15. Recibir y tramitar ante la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, 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. Para tales efectos, las Delegaciones deberán remitir a la citada unidad administrativa las solicitudes que presenten los Usuarios, junto con la documentación correspondiente, al día hábil siguiente al de su recepción. Tratándose de los beneficiarios de alguna cuenta de depósito o inversión a plazo, o en su caso existencia de la misma.

16. Recibir y tramitar las consultas que se realizan a las Sociedades de Información Crediticia, a Procesar y al Buro de Entidades Financieras.

17. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer.

18. Solicitar a las instituciones financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la LPDUSF y las demás disposiciones aplicables.

19. 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 LPDUSF, para lo cual gestionarán ante las instituciones financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo entre las partes.

20. Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en el punto inmediato siguiente.

21. Remitir a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones formales de asuntos relevantes presentados en contra de las instituciones financieras, para los efectos establecidos en la fracción XIX del artículo 17 del Estatuto y circulares aplicables.

22. Remitir a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, a más tardar al tercer hábil siguiente al de la conclusión del procedimiento respectivo, los expedientes certificados conformados con motivo de reclamaciones en contra de instituciones financieras , para los fines previstos en el artículo 17, fracción XIX, del Estatuto.

23. En su caso, sustanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate.

24. Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las instituciones financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.

25. Ordenar a las instituciones financieras la constitución e inversión de la reserva técnica y pasivo contingente específica para obligaciones pendientes de cumplir, una vez emitido el Dictamen Técnico.

26. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de Treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que concluya dicho procedimiento, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

27. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga 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.

28. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación.

29. Turnar a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF. En dicha solicitud, deberá acompañarse de Copias Certificadas del expediente respectivo, una vez analizado que existan elementos suficientes o la presunción sobre la procedencia del Dictamen.

30. Notificar a los Usuarios, los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF, así como los oficios a que se refiere el artículo 17, fracción XX, del Estatuto, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción.

31. Llevar a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al laudo arbitral, así como a la sentencia ejecutoriada derivada del mismo.

32. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción.
33. Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, a fin de que la citada Dirección General autorice la prestación de dicho servicio.
34. Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal.
35. Prestar el servicio de defensoría legal, previa autorización de la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, y asignar a los Defensores dichos asuntos.
36. Proporcionar mensualmente a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, la información relativa a los juicios que tramiten en su caso, derivados del servicio de defensoría legal, en los términos que indique la citada Dirección General.
37. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.
38. Brindar asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan coadyuvar con el Ministerio Público en términos de la Ley.
39. Remitir a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la LTOSF, en la LIC y en la LTFCCG, a efecto de que se dictamine en el mismo.
40. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación.
41. Fungir como Interventores en los concursos mercantiles en que sean designados.

42. Coadyuvar con la Dirección de Servicios Legales, en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones.

43. Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial cuando la Subdelegación o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable; así como atender los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales.

44. Realizar, previo requerimiento de la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, visitas de verificación a las SOFOM E.N.R., siempre y cuando se cuente con el visto bueno de la Dirección General de Delegación respectiva.

45. Coordinar con las Direcciones Generales de Delegaciones de su adscripción y la Dirección General de Educación Financiera 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.

46. Coadyuvar en distribución de libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional, así como participar en la promoción de la cultura financiera a través de medios electrónicos, informáticos o impresos.

47. Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional.

48. Coadyuvar, en coordinación con las Direcciones Generales de Delegaciones de su adscripción y 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.

49. Concertar y coordinar acciones con otras representaciones de dependencias y entidades federales localizadas en el área de su competencia, con gobiernos estatales y municipales, de acuerdo con los lineamientos que señale el Vicepresidente de Delegaciones.

50. Ser integrante de los Consejos Consultivos Regionales o Locales, de conformidad con lo previsto en el Estatuto Orgánico.

51. Establecer, en coordinación con la Vicepresidencia de Delegaciones, de conformidad con las bases de integración y funcionamiento que se fijen, el calendario de sesiones y modalidad de los Consejos Consultivos Regionales.

52. Aplicar, de conformidad con la normativa aplicable, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes.

53. Realizar y coordinar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

54. Supervisar e informar a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del incumplimiento de las disposiciones contenidas en los contratos de servicios y arrendamiento concertados por las Subdelegaciones y los prestadores de servicios.

55. Enviar a la Dirección General de Planeación y Organización con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto.

56. Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Dirección General de Planeación y Organización.

57. Supervisar a los Subdelegados en el cumplimiento de sus atribuciones, incluido el cumplimiento de los programas anuales de labores de las Subdelegaciones.

58. Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de las funciones de las Subdelegaciones.

59. Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la SHCP.

60. 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.

61. Remitir a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, 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.

62. Apoyar a las diferentes unidades administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.

63. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

SUBDELEGACION (PUESTO TIPO)

Objetivo:

Participar y coadyuvar en el desarrollo de los objetivos de la Delegación Regional de su adscripción.

Funciones:

En el ámbito de la competencia que por territorio le fija a la Delegación Regional de su adscripción, ejercer las atribuciones que a continuación se enlistan y que el Estatuto les confiere en ejercicio directo, así como organizar y dirigir los programas de actividades elaborados por éste:

1. Acordar con el Delegado Regional y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo.

2. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

3. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

4. 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, medios electromagnéticos y demás elementos a las instituciones financieras.

5. Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las instituciones financieras.

6. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten.

7. Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las instituciones financieras.

8. Difundir entre los Usuarios los programas que las instituciones financieras otorguen en beneficio de los mismos.

9. Atender en coordinación con la Unidad de Enlace las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las instituciones financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

10. Recibir y tramitar ante la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, 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. Para tales efectos, las Subdelegaciones deberán remitir a la citada unidad administrativa las solicitudes que presenten los Usuarios, junto con la documentación correspondiente, al día hábil siguiente al de su recepción Tratándose de los beneficiarios de alguna cuenta de depósito o inversión a plazo, o en su caso existencia de la misma,

11. Recibir y tramitar las consultas que se realizan a las Sociedades de Información Crediticia, a Procesar y al Buro de Entidades Financieras.

12. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer.

13. Solicitar a las instituciones financieras y a las autoridades correspondientes, 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.

14. Recibir las quejas por las malas prácticas de cobranza y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales.

15. 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 LPDUSF, para lo cual gestionarán ante las instituciones financieras 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.

16. Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en la fracción inmediata siguiente.

17. Remitir a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones formales de asuntos relevantes presentados en contra de las instituciones financieras, para los efectos establecidos en la fracción XIX del artículo 17 del Estatuto y circulares aplicables.

18. Remitir a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, a más tardar al tercer hábil siguiente al de la conclusión del procedimiento respectivo, los expedientes certificados conformados con motivo de reclamaciones en contra de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, para los fines previstos en el artículo 17, fracción XIX, del Estatuto.

19. Sustanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la LPDUSF, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, para que se sometan a la aprobación del Comité Arbitral Especializado, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate.

20. Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las instituciones financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.

21. Ordenar a las instituciones financieras la constitución e inversión de la reserva técnica y pasivo contingente específica para obligaciones pendientes de cumplir, una vez emitido el Dictamen Técnico.

22. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que concluya dicho procedimiento, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

23. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo Treinta días hábiles,

Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

24. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación.

25. Turnar a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF. Dicha solicitud deberá acompañarse de copias certificadas del expediente respectivo, así como de una recomendación del Subdelegado sobre el sentido en que deberá emitirse dicho acuerdo de trámite.

26. Notificar a los Usuarios, los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF, así como los oficios a que se refiere el artículo 17, fracción XX del Estatuto Orgánico, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción.

27. Llevar a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al laudo arbitral, así como a la sentencia ejecutoriada derivada del mismo.

28. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción.

29. Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, a fin de que la citada Dirección General autorice la prestación de dicho servicio.

30. Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal.

31. Prestar el servicio de defensoría legal, previa autorización de la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, y asignar a los Defensores dichos asuntos.

32. Proporcionar mensualmente a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, la información relativa a los juicios que tramiten, derivados del servicio de defensoría legal, en los términos que indique la citada Dirección General.

33. Turnar a la Vicepresidencia de Delegaciones el Informe Mensual de los asuntos o temas relevantes de la Subdelegación de su adscripción.

34. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.

35. Brindar asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan coadyuvar con el Ministerio Público en términos de la Ley.

36. Remitir a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la LTOSF, en la que la LIC y en la LTFCCG, a efecto de que se dictamine el mismo.

37. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación.

38. Fungir como Interventores en los concursos mercantiles en que sean designados.

39. Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones.

40. Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Subdelegación o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable así como atender los requerimientos que les sean realizados por autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección de Servicios Legales.

41. Realizar, previo requerimiento de la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, visitas de verificación a las SOFOM E.N.R., siempre y cuando se cuente con el visto bueno de la Dirección General de Delegación respectiva.

42. 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.

43. Llevar a cabo la distribución de los libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional, así como participar en la promoción de la cultura financiera a través de medios electrónicos, informáticos o impresos.

44. Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional.

45. 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.

46. Ser integrante de los Consejos Consultivos Regionales, de conformidad con lo previsto en el Estatuto, así como lo establecido en las Bases de Integración y Funcionamiento de los mismos.

47. Aplicar, de conformidad con la normativa aplicable, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes.

48. Realizar y coordinar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas previa opinión de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

49. Enviar a la Dirección General de Planeación y Organización con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto.

50. Apoyar en la supervisión al Delegado Regional e informar a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del incumplimiento de las disposiciones contenidas

en los contratos de servicios y arrendamiento concertados por las Subdelegaciones y los prestadores de servicios.

51. Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Dirección General de Planeación y Organización.

52. Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus funciones.

53. Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la SHCP.

54. 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.

55. Remitir a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva , 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.

56. Apoyar a las diferentes unidades administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.

57. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

2420000 DIRECCIÓN GENERAL DE DELEGACIONES CENTRO-OCCIDENTE

Objetivo:

Coordinar y supervisar a las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones que le son adscritas en el desarrollo de sus funciones; así como, apoyar en la satisfacción de sus requerimientos de recursos, información y de enlace con instancias internas y externas de la CONDUSEF, a fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas que tienen encomendadas en su ámbito territorial, y de igual manera, coordinar y supervisar la asesoría a nivel nacional de las controversias recibidas a través de canales de atención remota.

Funciones:

1. 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.

2. 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.

3. Establecer criterios de actuación a seguir en el desempeño del personal de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, en relación con las funciones que les son atribuidas.

4. Formular, en el ámbito de su competencia, las guías, manuales, lineamientos, políticas, criterios, así como estrategias de comunicación con los medios locales necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

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

6. Coordinar las visitas de supervisión a las unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional.

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

8. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

9. 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.

10. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

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

12. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración y coordinación previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales.

13. Supervisar y coordinar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional.

14. Conocer y resolver sobre los asuntos que les sean planteados por las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

15. Coordinar las acciones de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones que les sean adscritas.

16. Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones, la contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, de conformidad con la normativa aplicable.

17. Evaluar el desempeño de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones que se encuentren bajo su coordinación de conformidad con los lineamientos establecidos para tal efecto.

18. Evaluar, analizar y participar con las autoridades en aquellos asuntos que por su impacto regional afecten a Usuarios respecto de uno o varios servicios o productos ofrecidos por las instituciones financieras.

19. Mantener comunicación con las Unidades Especializadas de las instituciones financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.

20. Fijar las acciones para que las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones convoquen a sesionar a los consejos consultivos regionales, estatales y locales, 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.

21. Colaborar con las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones en el desarrollo de acciones específicas para el mejoramiento de los servicios de atención a los Usuario.

22. Establecer y mantener relaciones con autoridades e instituciones financieras, así como con organizaciones e instituciones estatales públicas y privadas, en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, para intercambiar estudios e información financiera.

23. Conocer de la información obtenida por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, para los fines de supervisión y evaluación del desempeño de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

24. Gestionar en el ámbito de su competencia, previo acuerdo del Presidente y del Vicepresidente de Delegaciones, la celebración de acuerdos de coordinación y convenios con las autoridades federales o locales, con los sectores social y/o privado, con las instituciones financieras, asociaciones, organismos u otras agrupaciones, supervisando el cumplimiento de los compromisos que de ellos se deriven.

25. Participar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, con las autoridades, en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras.

26. Presidir en ausencia del Vicepresidente de Delegaciones, los Consejos Consultivos Regionales y Estatales, asistido por el Delegado Regional, quien actuará como Secretario Técnico.

27. Coordinar la asesoría y atención de las controversias de los Usuarios a nivel nacional, recibidas por la CONDUSEF a través de canales de atención remota.

28. Supervisar que las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones turnen a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de los treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que concluya dicho procedimiento o fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo cumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;

29. Turnar a la Dirección de Servicios Legales, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se haya 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 LPDUSF.

30. Turnar a la Dirección General de Arbitraje 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 aquél 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.

31. Turnar a la Dirección General de Arbitraje 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 aquél en 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, y

32. Remitir a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que se

haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la LTOSF, en la LIC y en la LTFCCG, a efecto de que se dictamine el mismo.

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

2421000 DIRECCIÓN DE ENLACE Y ANÁLISIS REGIONAL CENTRO – OCCIDENTE.

Objetivo:

Conducir, asesorar y promover en las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones adscritas, se brinde atención eficiente, eficaz y oportuna a los Usuarios de Servicios Financieros, de conformidad a lo establecido en la normatividad aplicable, e identificar de manera coordinada con la Unidad Administrativa respectiva, la problemática que presentan los usuarios ante los servicios que otorga el Sector Financiero; además de verificar que se promueva la educación financiera, y de ser el caso, fungir como enlace con instancias internas y externas de la Comisión Nacional, a fin de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos que tienen encomendadas en su ámbito territorial.

Funciones:

1. Acordar, con el Director General correspondiente, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo y cumplimiento de las funciones de las áreas que integran la unidad administrativa a su cargo.

2. Participar en la elaboración de los programas anuales de labores y en los anteproyectos de presupuesto de las Subdelegaciones Centro Occidente áreas que integran sus unidades administrativas, así como supervisar y evaluar el cumplimiento de sus las funciones de acuerdo a sus atribuciones y competencia. dichas actividades.

3. Establecer criterios y estrategias de actuación a seguir en el desempeño del personal de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, en relación con las funciones que le son atribuidas.

4. Participar en la elaboración formular, en el ámbito de su competencia, de las disposiciones normativas internas, manuales, lineamientos, políticas, criterios, guías, entre otras, que servirán de herramientas para el desempeño eficaz de sus funciones así como en la definición de estrategias de Comunicación que deberán adoptar las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones ante con los medios locales necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de la CONDUSEF.

5. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas al personal adscrito a su área que se encuentra bajo su cargo

6. Coordinar y participar en las visitas de supervisión y evaluación de los programas anuales de labores, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional. las unidades administrativas desconcentradas de la CONDUSEF.

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

8. Participar, de ser el caso, en el establecimiento de disposiciones para que las Delegaciones Regionales y las Subdelegaciones coordinen con dependencias y entidades estatales y municipales, así como con agrupaciones privadas y sociales de la entidad federativa que corresponda, acciones concretas en beneficio de los usuarios de los servicios financieros.

9. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la CONDUSEF para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

10. Establecer sinergias con las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la difusión y aplicación de la normativa que regula las actividades y competencia de cada una de ellas, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer las propias unidades administrativas del organismo con las Delegaciones Regionales y con las subdelegaciones adscritas a estas últimas; en cuyo caso se deberá hacer del conocimiento de la Dirección General que corresponda.

11. Asesorar sobre los asuntos que les sean planteados por las Delegaciones Regionales, y en su caso, plantearlos al Director General de Delegaciones Centro Occidente.

12. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

13. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales.

14. Supervisar y coordinar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional.

15. Fijar los lineamientos para que las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones coordinen, con dependencias y entidades estatales y municipales, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.

16. Fijar los lineamientos para que las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones coordinen con agrupaciones privadas y sociales de la entidad federativa que corresponda, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.

17. Coadyuvar con las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la difusión y aplicación de la normativa que regula las actividades y competencia de cada una de ellas, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer las propias unidades administrativas del organismo con las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, en cuyo caso, se deberá hacer del conocimiento de la Dirección General que corresponda.

18. Coordinar la asesoría y atención de las controversias de los Usuarios a nivel nacional, recibidas por la CONDUSEF a través de canales de atención remota.

19. Participar en el establecimiento de acciones para que las Delegaciones Regionales convoquen a sesionar a los consejos consultivos regionales, así como el calendario en el que sesionarán; analizar y someter a elección los asuntos que serán dados a conocer al Consejo Consultivo Nacional los asuntos que por su importancia así lo ameriten para coordinar su aprobación respectiva.

20. Supervisar que las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones turnen a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de los treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que concluya dicho procedimiento o fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo cumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;

21. Turnar a la Dirección de Servicios Legales, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se haya 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 LPDUSF.

22. Participar en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia con las autoridades en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras.

23. Participar con las Delegaciones Regionales y las Subdelegaciones en el desarrollo de acciones específicas para el mejoramiento de los servicios de atención a Usuarios.

24. Conocer y utilizar la para la supervisión y evaluación del desempeño de las Subdelegaciones la información obtenida por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de la Información.

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

2422001 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA

Objetivo:

Brindar asesoría y atender las controversias de los Usuarios a nivel nacional, recibidas por la CONDUSEF a través de canales de atención no presenciales: telefónico, correo electrónico, página en Internet del Organismo y escritos recibidos mediante correo postal, con el propósito de resolver las consultas e inconformidades sobre productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras; así como proveer a los Usuarios de los elementos necesarios para que hagan valer sus derechos derivados de los contratos que hayan celebrado con éstas.

Funciones:

1. Recibir, registrar y atender las consultas e inconformidades de los Usuarios a nivel nacional, recibidas por la CONDUSEF a través de canales de atención no presenciales: telefónico, correo electrónico, página en Internet del Organismo y escritos recibidos mediante correo postal, relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las instituciones financieras.

2. Supervisar la operación de Atención Telefónica, Electrónica y Escritos, a fin de mantener la continuidad del servicio y mantener la calidad en la prestación del mismo.

3. Coordinar y brindar las sesiones de capacitación a los asesores de nuevo ingreso, así como coordinar y realizar la selección de prestadores de servicio social y prácticas profesionales que se incorporen a la operación del Centro de Atención Telefónica.

4. Acordar y resolver los asuntos de la competencia del CAT a su cargo.

5. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

6. 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, medios electromagnéticos y demás elementos a las instituciones financieras.

7. Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las instituciones financieras.

8. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten.

9. Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las instituciones financieras.

10. Difundir entre los Usuarios los programas que las instituciones financieras otorguen en beneficio de los mismos.

11. Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las instituciones financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información de Tecnologías de la Información.

12. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer.

13. Solicitar a las instituciones financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la y las demás disposiciones aplicables.

14. Recibir quejas por las malas prácticas de cobranza y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite.

15. Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las instituciones financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.

16. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la

infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente 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.

17. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél 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 LPDUSF.

18. Notificar a los Usuarios, los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF, así como los acuerdos de improcedencia dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción.

19. Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones.

20. Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Delegación o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable.

21. 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.

22. Remitir a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, 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.

23. Apoyar a las diferentes unidades administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.

Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

2422002 DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN EN MATERIA DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS BANCARIOS Y NO BANCARIOS

Objetivo:

Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios que se presenten en la Subdelegación Metropolitana Central, en materia bancaria, bursátil, de actividades auxiliares del crédito, de ahorro y crédito popular, de sociedades de información crediticia y de agrupaciones financieras, relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las instituciones financieras, para encontrar mediante el diálogo, alternativas de solución para los conflictos que se presenten entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras.

Funciones:

En todas las delegaciones políticas del Distrito Federal y en los municipios conurbados a la Ciudad de México, ejercer las atribuciones que a continuación se enlistan y que el Estatuto confiere al Delegado Regional Metropolitano, suplirlo en su ausencia y en ausencia del Subdelegado Metropolitano Central, así como ejecutar y supervisar la realización de los programas de actividades que a dichos asuntos correspondan:

1. Acordar y resolver los asuntos de la competencia del Departamento a su cargo.

2. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

3. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

4. 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, medios electromagnéticos y demás elementos a las instituciones financieras.

5. Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las instituciones financieras.

6. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten.

7. Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las instituciones financieras.

8. Difundir entre los Usuarios los programas que las instituciones financieras otorguen en beneficio de los mismos.

9. Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las instituciones financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información de Tecnologías de la Información.

10. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer.

11. Solicitar a las instituciones financieras y a las autoridades correspondientes, 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.

12. 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 gestionarán ante las instituciones financieras 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.

13. Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en el punto inmediato siguiente.

14. Recibir quejas por las malas prácticas de cobranza y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite.

15. Remitir a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones presentadas en contra de las

instituciones financieras, para los efectos establecidos en la fracción XIX del artículo 17 del Estatuto.

16. Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la LPDUSF, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate.

17. Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las UNES para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.

18. 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.

19. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que concluya dicho procedimiento, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

20. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente 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.

21. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél 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 LPDUSF.

22. Turnar a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente

respectivo, así como de una recomendación del Delegado sobre el sentido en que deberá emitirse dicho acuerdo de trámite.

23. Notificar a los Usuarios, los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF, así como los acuerdos de improcedencia dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción.

24. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción.

25. Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones.

26. Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Delegación o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable.

27. 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.

28. Remitir a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, 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.

29. Apoyar a las diferentes unidades administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.

30. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

2422003 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Objetivo:

Asesorar técnica y jurídicamente, en sus modalidades: personal y escrita, a los usuarios de servicios financieros, con motivo de sus consultas e inconformidades sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras; así como, proveerlos de los elementos necesarios para que hagan valer sus derechos, derivados de los contratos que hayan celebrado con éstas.

Funciones:

En todas las delegaciones políticas del Distrito Federal y en los municipios conurbados a la Ciudad de México, ejercer las atribuciones que a continuación se enlistan y que el Estatuto confiere al Delegado Regional Metropolitano, suplirlo en su ausencia, y en ausencia del Subdelegado Metropolitano Central, así como ejecutar y supervisar la realización de los programas de actividades que a dichos asuntos correspondan:

1. Acordar y resolver los asuntos de la competencia del Departamento a su cargo.

2. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

3. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

4. 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, medios electromagnéticos y demás elementos a las instituciones financieras.

5. Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las instituciones financieras.

6. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten.

7. Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las instituciones financieras.

8. Difundir entre los Usuarios los programas que las instituciones financieras otorguen en beneficio de los mismos.

9. Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las instituciones financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

10. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer.

11. Solicitar a las instituciones financieras y a las autoridades correspondientes, 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.

12. 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 LPDUSF, para lo cual gestionarán ante las instituciones financieras 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.

13. Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en el punto inmediato siguiente.

14. Recibir las quejas por las malas prácticas de cobranza y turnarlas a la Dirección de Servicios Legales para su trámite.

15. Remitir a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones presentadas en contra de las instituciones financieras, para los efectos establecidos en la fracción XIX del artículo 17 del Estatuto.

16. Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate.

17. Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las UNES para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.

18. 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.

19. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que concluya dicho procedimiento, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente.

20. Turnar a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente 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.

21. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél 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 LPDUSF.

22. Turnar a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente respectivo, así como de una recomendación del Delegado sobre el sentido en que deberá emitirse dicho acuerdo de trámite.

23. Notificar a los Usuarios, los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF, así como los oficios a que se refiere el artículo 17 fracción XX del Estatuto , dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción.

24. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción.

25. Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones.

26. Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Delegación Regional, la Subdelegación o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable.

27. 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.

28. Remitir a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, 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.

29. Apoyar a las diferentes unidades administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.

30. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables o le sean atribuidas o delegadas.

2422004 DEPARTAMENTO DE CALIDAD, CONTROL Y EVALUACIÓN DEL CAT

Objetivo:

Implementar, coordinar y supervisar el proceso de capacitación, monitoreo y mejora continua del personal del CAT de la CONDUSEF a fin de asegurar la calidad del servicio que brinda el Organismo.

Funciones:

1. Diseñar e implementar una estrategia de solución educativa que permita incrementar la calidad de servicio que se brinda a los Usuarios en el CAT: cursos de capacitación, materiales didácticos de apoyo, etc.

2. Llevar a cabo las acciones necesarias para la formación de instructores que impartirán los cursos de capacitación para nuevos Asesores del CAT que atienden las llamadas telefónicas, y la formación de monitores que supervisarán la calidad del servicio que se brinda por este medio de atención.

3. Implementar y coordinar acciones de evaluación continua que permitan generar un proceso de mejora permanente del servicio y reforzar la característica del CAT como Centro de Aprendizaje para los prestadores de servicio social y prácticas profesionales.

4. Identificar la información susceptible de renovar y realizar las actualizaciones de contenidos necesarias derivadas de cambios en las Instituciones Financieras, o en los productos y servicios que éstas ofrecen, o bien, cambios derivados de la Reforma Financiera o instruidos por la Presidencia de CONDUSEF.

5. Evaluar a los candidatos para la Campaña que atiende las llamadas sobre el Buró de Entidades Financieras, y coordinar y capacitar a los integrantes de la misma con el fin de que puedan proporcionar información veraz y debidamente actualizada.

6. Apoyar en 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. Coordinar y supervisar las actividades de administración y control de la capacitación, con el fin de identificar áreas de oportunidad que permitan la toma de decisiones oportuna y eficaz.

8. Coordinar y supervisar la elaboración periódica de análisis y reportes sobre los resultados del proceso de capacitación.

2422005 DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Objetivo:

Coordinar la elaboración y análisis de la información que se genera para evaluar resultados y productividad de los procesos en Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, así como generar reportes que se requieren al interior de la institución.

Funciones:

1. Acordar y resolver los asuntos de la competencia del Departamento a su cargo.

2. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas.

3. 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 les sean solicitadas de conformidad con la LFTAIP u otras disposiciones aplicables.

4. 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, medios electromagnéticos y demás elementos a las instituciones financieras.

5. Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las instituciones financieras.

6. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten.

7. Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las instituciones financieras.

8. Apoyar en la atención personalizada de los usuarios que acudan a la Subdelegación Metropolitana Central.

9. Difundir entre los Usuarios los programas que las instituciones financieras otorguen en beneficio de los mismos.

10. Coordinar los trabajos para dar seguimiento y atención de los asuntos remitidos por la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, para la notificación del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF.

11. Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las UNES para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios.

12. Coadyuvar en el registro del pasivo contingente, o en la constitución de la reserva técnica, cuando proceda, en los procedimientos de conciliación.

13. Coadyuvar en la notificación a los Usuarios de los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la LPDUSF, así como los acuerdos de improcedencia dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción.

2500000 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.

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 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.

12. Coordinar y vigilar que la formulación e integración del Programa Operativo Anual y 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 de personal.

16. Aprobar la utilización de los servicios bancarios, a través de los que 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, así como en el

de Registro y Funcionamiento de Comisiones de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su carácter de Presidente.

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 áreas 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 el Estatuto Orgánico.

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.

2510000 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Objetivo:

Asegurar que las acciones de la CONDUSEF se encuentren enmarcadas en la planeación estratégica nacional, dirigiendo y coordinando las actividades programático-presupuestarias y de ejecución del gasto, así como aquellas inherentes a los servicios en materia de TIC´s, a fin de garantizar que la CONDUSEF cuente con los recursos tecnológicos y recursos financieros requeridos para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Coordinar con las diferentes áreas administrativas, la actualización de las disposiciones normativas internas y de guías para el funcionamiento y desarrollo de las operaciones sustantivas y administrativas en el ámbito de su competencia.

Funciones:

1. Suplir la ausencia del Vicepresidente de Planeación y Administración en los asuntos de su respectiva competencia.

2. Vigilar la correcta aplicación de la normativa establecida en materia de planeación programática, presupuestal, financiera y contable.

3. Conducir la alineación de los objetivos y metas institucionales con los establecimientos en la Planeación Estratégica Nacional, establecida a través del Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial vigente.

4. Evaluar el desempeño institucional a nivel de consecución de metas y objetivos para asegurar la adecuada aplicación de los recursos financieros.

5. Conducir la elaboración, integración y registro del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos y Proyecto de Presupuesto de Egresos de la CONDUSEF en apego a la normativa emitida por la SHCP, así como controlar el ejercicio del presupuesto autorizado.

6. Determinar y proponer lineamientos, bases y criterios para el adecuado manejo presupuestal de aquellos programas y rubros de control específico, previa autorización de la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

7. Conducir la implantación y operación del sistema contable de la CONDUSEF, para garantizar la correcta emisión de reportes, estados financieros e integración de la Cuenta Anual de la Hacienda Pública.

8. Suscribir documentación financiera, contable, presupuestal, programática y administrativa que la CONDUSEF requiera.

9. Conducir la integración de los informes de carácter programático, presupuestal, contable, financiero, de planeación y de TIC´s que requiera la CONDUSEF ya sea para el cumplimiento de obligaciones con otras Dependencias o para la toma de decisiones.

10. Autorizar la apertura de las cuentas bancarias requeridas para la operación en el ámbito desconcentrado y garantizar el cumplimiento del ejercicio del gasto.

11. Acreditar que los depósitos efectuados por concepto de emisión de copias certificadas, corresponda a los autorizados por la SHCP y verificar que éstos sean registrados de acuerdo con la normativa vigente.

12. Acreditar que los depósitos constituidos por las instituciones financieras o los Usuarios de Servicios Financieros, mediante billetes de depósito de Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., sean registrados de conformidad con la normativa vigente, sean custodiados y sean aplicados o entregados en devolución, en cumplimiento a resoluciones emitidas por las autoridades competentes.

13. Suscribir, avalar y negociar títulos de crédito, previa autorización de la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

14. Fungir como ventanilla única ante la SHCP para la atención de todas las solicitudes y consultas que presenten las Unidades Administrativas que integran a la CONDUSEF en materia de programación, presupuesto, ejercicio, control y seguimiento del gasto.

15. Normar el diseño, desarrollo, implantación y actualización de bases de datos, sistemas de información y aplicaciones administrativas, coordinando la operación de los mismos, para apoyo de las áreas de la Institución.

16. 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.

17. 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.

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 les sean solicitadas de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública u otras disposiciones aplicables.

19. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, en el ámbito de sus atribuciones.

20. Participar en la actualización del Manual de Organización General.

21. Dirigir y coordinar la actualización de las disposiciones normativas internas y de guías para el funcionamiento de las diferentes áreas administrativas.

22. Dirigir el proceso de Evaluación de desempeño.

23. Gestionar el enlace Institucional en materia de Control Interno y Administración de Riesgos.

24. Coordinar la aplicación del programa de Trabajo de Control Interno y Administración de riesgos.

2511000 DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y FINANZAS

Objetivo:

Programar, administrar y controlar los recursos financieros de la CONDUSEF, para la consecución de los objetivos institucionales en apego a los programas y presupuestos autorizados y a las disposiciones y normativa vigentes.

Funciones:

1. Establecer y controlar acciones para dar cumplimiento a lineamientos presupuestales establecidos por la SHCP.

2. Programar y dirigir la realización y el registro del presupuesto de egresos de acuerdo con los lineamientos de la SHCP. Supervisar las adecuaciones al presupuesto de acuerdo a las necesidades del organismo.

3. Evaluar mensualmente los movimientos bancarios y el saldo existente en las cuentas bancarias de la CONDUSEF.

4. Dirigir los recursos financieros de acuerdo a la normatividad vigente.

5. 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.

6. Supervisar la guarda y custodia de billetes de depósito otorgados en garantía por los Usuarios, así como de otros valores.

7. 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.

8. Dirigir y supervisar la elaboración de los reportes del sistema integral de información.

9. Dirigir y supervisar la elaboración de los reportes de información de la situación financiera.

10. Supervisar la actualización de la información entre la CONDUSEF y la SHCP.

11. Supervisar el proceso integral de planeación estratégica de la Comisión Nacional, vigilando la integración de los objetivos de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, así como sus metas, proyectos y actividades, en el contexto del Programa Institucional Anual.

12. 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 indicador (es) estratégico (s) en el marco del proceso integral de planeación estratégica.

13. Supervisar los movimientos en el reporte del sistema de control de pagos que emite el departamento de tesorería de la CONDUSEF.

14. 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.

15. Proponer la normatividad que permita garantizar la óptima operación del sistema de control de pagos de la CONDUSEF.

2511100 SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

Objetivo:

Coordinar, supervisar y evaluar las operaciones contables financieras que permitan generar informes de ingresos, con el fin de reforzar la toma de decisiones.

Funciones:

1. 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.

2. 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.

3. Supervisar y Evaluar las Operaciones para que sean conciliadas oportunamente.

4. Proponer e implementar el procedimiento para la recaudación de ingresos derivados de la imposición de multas.

5. 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.

6. Coordinar y asegurar la disponibilidad de recursos financieros.

7. Supervisar y generar los reportes de las erogaciones y entradas de efectivo de la CONDUSEF, a fin de contar con una situación financiera real

8. Supervisar la expedición de las facturas electrónicas (CFDI) e informar mensualmente todos los valores en resguardo y custodia.

2511001 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 la CONDUSEF.

Funciones:

1. Verificar diariamente la disponibilidad de recursos financieros para su inversión, en apego a la normatividad establecida por la SHCP.

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 delegaciones 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 pagos adquiridos, de acuerdo a 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 existente 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.

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 Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

12. Asegurar que las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones 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 áreas 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.

2511200 SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL

Objetivo:

Dirigir y controlar el sistema contable, elaborar y analizar los estados financieros, 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 contexto de planeación integral institucional, así como coordinar el trámite de los compromisos de pago.

Funciones:

1. Coordinar y supervisar la aplicación y observancia de las bases y directrices establecida por la Vicepresidencia de Planeación y Administración para el proceso de planeación estratégica institucional.

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 al proceso de planeación estratégica institucional.

3. 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.

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. Dirigir, supervisar y controlar la integración de los objetivos de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, así como sus metas, proyectos y actividades, en el contexto del Programa Institucional Anual.

8. Coordinar y supervisar la elaboración de informes y reportes de seguimiento y evaluación del Programa Institucional Anual, así como controlar la integración de la

información relacionada con programas, proyectos, actividades, objetivos, metas e indicador (es) estratégico (s) en el marco del proceso integral de planeación.

9. Definir y proponer ajustes en las metas propuestas por las Unidades Administrativas de actividad sustantiva, para la integración del Programa Institucional Anual.

10. 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.

11. Elaborar, 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 antes mencionadas.

12. 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.

13. Supervisar que todos los pagos cumplan con los requisitos de asignación presupuestal, fiscales, austeridad y disciplina presupuestaria.

14. Dirigir y coordinar la operación del sistema de control de pagos de la CONDUSEF.

15. Efectuar la adquisición de boletos de avión para las comisiones efectuadas por Servidores Públicos de la CONDUSEF en el desempeño de sus funciones.

2511201 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 PND 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 autorizado de la CONDUSEF, atendiendo en tiempo y forma los requerimientos que la SHCP ha establecido 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 del Organismo.
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 que ha establecido la SHCP.

8. Conformar la Cuenta de la Hacienda Pública Federal, para presentarla a la SHCP conforme a la normatividad vigente.

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, costos, gastos, avance en la ejecución de programas de manera que permitan medir la eficacia y eficiencia del gasto público federal.

2511202 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Objetivo:

Diseñar, instrumentar y operar un sistema de contabilidad exacto y seguro en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la CONDUSEF, a efecto de suministrar información que contribuya a emitir estados financieros para la toma de decisiones, 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 del catálogo de cuentas, conforme a 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 conceptos de gasto corriente, inversión física, inversión financiera, pago de pasivos, conforme a la Ley de Contabilidad Gubernamental y a 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.

8. Atender y solventar los requerimientos de información que soliciten las diferentes áreas fiscalizadoras.

9. Generar los formatos que le correspondan del SII, de la SHCP.

10. Coordinar con los Departamentos de Control Presupuestal y 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.

2512000 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN

Objetivo:

Coordinar con la participación de las unidades administrativas, la mejora continua mediante la actualización de las disposiciones normativas internas, la aplicación de los lineamientos para la simplificación administrativa; así como coordinar la estrategia que permita desarrollar el proceso de planeación estratégica institucional. Verificar el cumplimiento de los requerimientos de información Institucional.

Funciones:

1. Dirigir y coordinar la elaboración y actualización de la normativa interna, así como su implantación y difusión.

2. Administrar la Normateca Interna.

3. Aprobar la metodología y dirigir las acciones para la Evaluación del Desempeño.

4. Capacitar en la implementación y actualización del Sistema de Control Interno Institucional para conducir las actividades hacia el logro de los objetivos y metas.

5. Apoyar, en su carácter de Enlace Institucional de Administración de Riesgos, y en los términos establecidos por la normatividad en la materia, la gestión integral de riesgos.

6. Coordinar y supervisar la aplicación y observancia de las bases y directrices establecida por la Vicepresidencia de Planeación y Administración para el proceso de planeación estratégica institucional.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. Definir y proponer ajustes en las metas propuestas por las Unidades Administrativas de actividad sustantiva, para la integración del Programa Institucional Anual.

2512001 DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

Objetivo:
Coordinar la implementación y/o 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, a fin de contribuir al logro de las metas y objetivos de la CONDUSEF.

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 oportunidad 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 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 implantación 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 obtenidos en la implantación de las acciones de mejora comprometidas, así como elaborar y presentar para su autorización los informes anuales de Control Interno y de Riesgos, además de los reportes de avances, en términos de la legislación aplicable.

5. Proporcionar información para la carpeta del COCODI, así como dar seguimiento a la atención de acuerdos en materia de Control Interno y riesgos sean emitidos.

6. Generar los informes en materia de Control Interno y riesgos requeridos por los órganos fiscalizadores y demás instancias y gubernamentales.

7. Elaborar y presentar 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.

2512002 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 Presidencia de la República, SFP, SHCP, Auditoría Superior de la Federación, 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, en función de variables no ponderadas que se presenten en la ejecución de los programas, proyectos y actividades.

5. Coordinar la elaboración de informes de resultados y desarrollos temáticos de la Dirección General de Planeación y Organización, para su presentación ante la Junta de Gobierno y el COCODI.

6. Coordinar la presentación de informes institucionales ante la SFP, SHCP, ASF, entre otros.

7. Apoyar a la Dirección General de Planeación y Organización 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 la logística para las sesiones del Comité de Planeación y Desarrollo de Procesos.

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.

10. Emitir las actas del Comité de Planeación y Desarrollo de Procesos y diseñar e instrumentar los esquemas necesarios para el seguimiento y desahogo de los acuerdos generados en el pleno de éste.

2520000 DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Objetivo:

Dirigir y coordinar las estrategias de administración del personal que generen valor y que impacten en el desempeño de la Institución, incorporando las mejores prácticas en materia de recursos humanos, para contar con procesos de desarrollo de personal, a través de estructuras organizacionales eficientes. Así mismo establecer las políticas, bases, criterios y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, almacén, enajenación de bienes, servicios generales, organización y conservación de archivos.

Funciones

1. Negociar y proponer, previa validación de la Dirección General de Servicios Legales, las condiciones laborales de la Comisión Nacional.

2. Establecer las guías en materia de administración y desarrollo de personal.

3. Determinar y establecer guías para los procesos de reclutamiento, selección, contratación y evaluación, así como para la readscripción del personal de la Comisión Nacional, su registro y control, y coordinar la ejecución, control y evaluación de dichos procesos.

4. Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual y mensual del Capítulo de Servicios Personales, así como autorizar y supervisar el ejercicio del mismo.

5. Vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo y, en general, de la normativa que rija las relaciones de trabajo de la Comisión Nacional.

6. Establecer el sistema para el control de las plazas autorizadas, conforme al Catálogo de Puestos de la Comisión Nacional, así como coordinar su ejecución y evaluación.

7. Tramitar los nombramientos y remociones del personal de base y de confianza de la Comisión Nacional y, en su caso, notificar cambios de adscripción.

8. Formalizar los nombramientos de personal de estructura y eventuales, así como los contratos por servicios profesionales asimilados a salarios, a solicitud de las unidades administrativas de la Comisión Nacional.

9. Imponer y/o notificar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, las sanciones a los empleados de la Comisión Nacional, en caso de que contravengan las disposiciones aplicables.

10. Establecer el sistema escalafonario, así como coordinar su ejecución, control y evaluación.

11. Aplicar el tabulador aprobado de sueldos y salarios de la Comisión Nacional.

12. Implantar y aplicar las acciones administrativas a fin de dar cumplimiento a las disposiciones fiscales relativas al pago de los sueldos, salarios y prestaciones del personal de la Comisión Nacional.

13. Apoyar a la Dirección General de Servicios Legales en los procesos laborales en que sea parte la Comisión Nacional o pueda resultar afectada.

14. Representar a la Comisión Nacional ante las autoridades laborales y la organización sindical, así como promover las acciones tendentes a mejorar los beneficios y prestaciones del personal.

15. Informar al personal sobre las prestaciones, servicios e incentivos a que se pueden hacer acreedores y, en su caso, proporcionarlos, así como aplicar los sistemas de estímulos y recompensas establecidos por la ley en la materia.

16. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de seguridad social, a favor de los trabajadores de la Comisión Nacional, así como la elaboración de las cuotas obrero patronales.

17. Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras salariales de la Comisión Nacional, y vigilar que sus unidades administrativas se ajusten a las mismas.

18. Emitir y establecer los programas de capacitación y desarrollo del personal.

19. Celebrar convenios y acuerdos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, con Instituciones de Educación Superior para la prestación del servicio social y prácticas profesionales.

20. Planear y administrar a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, conjuntamente con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional.

21. Planear, controlar y administrar el presupuesto para la prestación del servicio social y prácticas profesionales.

22. Celebrar convenios y acuerdos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, con instituciones, organismos, empresas y entidades culturales para la ejecución de programas orientados al bienestar social y cultural de los trabajadores de la Comisión Nacional y sus familiares derechohabientes.

23. Coordinar la elaboración, establecimiento, ejecución, control y evaluación de los programas de inducción a la Comisión Nacional del personal de nuevo ingreso.

24. Detectar, en coordinación con las distintas unidades administrativas de la Comisión Nacional, las necesidades de capacitación e implementar y ejecutar el programa de trabajo.

25. Aplicar al personal de la Comisión Nacional la encuesta de Clima y Cultura Organizacional desarrollada por la autoridad correspondiente.

26. Desarrollar los programas de mejora en beneficio de los Servidores Públicos de la Comisión Nacional.

27. Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas y ocupacionales de la Comisión Nacional, ante las autoridades competentes, y vigilar que sus unidades administrativas se ajusten a las mismas.

28. Participar con la Dirección General de Servicios Legales en la actualización del Estatuto.

29. Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios.

30. Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios.

31. Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios.

32. Celebrar convenios y contratos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, para la contratación y adquisición de bienes, arrendamientos y servicios.

33. Gestionar en el DOF las publicaciones relacionadas con los procesos de licitación, así como aquellas que les soliciten las unidades administrativas de la Comisión Nacional, con excepción de las previstas en el artículo 19, fracción XXIII, del presente Estatuto.

34. Atender el procedimiento de conciliación a que se refieren la LAASSP y la LOPS.

35. Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de almacenes y enajenación de bienes y verificar su cumplimiento.

36. Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de almacenes y enajenación de bienes muebles e inmuebles.

37. Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de almacenes y enajenación de bienes.

38. Supervisar los sistemas de control e inventarios de bienes muebles e inmuebles.

39. Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable.

40. Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable.

41. Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable.

42. Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de organización y conservación de archivos y verificar su cumplimiento.

43. Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de organización y conservación de archivos, así como, los servicios de mensajería local y foránea.

44. Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de organización y conservación de archivos.

2521000 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Objetivo:

Administrar los procesos de nómina, gestión de puestos prestaciones y el Presupuesto de Servicios Personales a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones financieras para el personal de la CONDUSEF; establecer y definir los procedimientos de capacitación y formación continua que propicien el desarrollo personal, y los programas de Cultura Institucional para el mejoramiento del Clima Laboral y coordinar la elaboración de la estructura organizacional y el catálogo de puestos institucional.

Funciones:

1. Coordinar y supervisar el cálculo del Presupuesto Regularizable (Capitulo 1000, Servicios Personales), asegurando el cumplimiento de la norma emitida para tal propósito.

2. Gestionar ante la Dirección General de Planeación y Organización, el Presupuesto Regularizable (Capítulo 1000, Servicios Personales) y ser el ejecutor del gasto ante la misma con el objeto de colaborar en su seguimiento.

3. Supervisar y vigilar el proceso de nómina del personal en cualquiera de sus vertientes (estructura, eventual, honorarios), así como la elaboración de sus productos derivados.

4. Supervisar la elaboración de los nombramientos de personal.

5. Supervisar el proceso de análisis, gestión de puestos y de los movimientos de personal.

6. Elaborar los procesos de cálculo de las obligaciones patronales, fiscales y con terceros de nómina.

7. Dirigir la elaboración del tabulador de puestos del personal de mando y operativos, y gestionar su registro ante la SHCP a través de la Dirección General de Planeación y Organización.

8. Aplicar el tabulador aprobado de sueldos y salarios de la Comisión Nacional.

9. Coparticipar en las negociaciones de las Condiciones Generales de Trabajo y darlas a conocer.

10. Colaborar con la Dirección Contenciosa en el proceso de atención ante demandas laborales.

11. 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 de Federal del Trabajo.

12. 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.

13. 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.

14. Coordinar y dirigir la aplicación de las prestaciones de salud, económicas y recreativas en el marco de las Condiciones Generales de Trabajo y la normativa establecida.

15. Coordinar y supervisar el proceso de filiación del personal ante el ISSSTE.

16. Participar en el proceso de requerimiento técnico de los servicios, seguros y prestaciones al personal.

17. Asesorar a las unidades administrativas y al personal respecto a los procedimientos de control de personal y gestión de puestos correspondientes.

18. Participar en la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.

19. Aplicar las acciones derivadas del sistema escalafonario.

20. 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.

21. Dirigir y coordinar el proceso de detección de necesidades de capacitación de las unidades administrativas de la CONDUSEF.

22. Coordinar la implementación del PAC en las unidades administrativas de la CONDUSEF.

23. Planear, dirigir y controlar el gasto programado en el presupuesto anual y mensual, del Programa de Capacitación (partida presupuestal 33401 "Servicios para Capacitación a Servidores Públicos" y del Programa de Formación Continua (partida presupuestal 15501 "Apoyos a la Capacitación de los Servidores Públicos) y del Programa de Servicio Social y Prácticas Profesionales (partida presupuestal 44106 "Compensaciones por Servicios de Carácter Social") de la CONDUSEF.

24. Coordinar la ejecución del programa de inducción en línea, a las áreas de trabajo de la CONDUSEF.

25. Coordinar con la Vicepresidencia de Planeación y Administración y de la Vicepresidencia Técnica, el Programa de Capacitación E- learning.

26. Coordinar la promoción del Diplomado en Educación Financiera a distancia con empleados, prestadores de servicio social y prácticas profesionales, Universidades e Instituciones Financieras y Gubernamentales participantes.

27. Proponer y administrar el Programa de Servicio Social y Prácticas Profesionales para fortalecer las áreas de la CONDUSEF.

28. Definir y establecer acuerdos con instituciones de educación superior para la prestación de servicio social y prácticas profesionales.

29. Supervisar que los prestadores de servicio social y prácticas profesionales apliquen los conocimientos de su formación profesional adquiridos en la realización de sus actividades en la CONDUSEF.

30. Promover con instituciones, organismos, empresas y/o entidades culturales y deportivas, públicas y privadas, para llevar a cabo acciones que propicien el acercamiento a la cultura y el deporte al personal de la CONDUSEF.

31. Coordinar la aplicación de las acciones establecidas en el Programa de Cultura Institucional para la Igualdad.

32. Coordinar la aplicación y evaluación de los resultados de la ECCO enviados por la SFP, así como cumplir con los requerimientos de dicha dependencia y su difusión a todo el personal.

33. Elaborar el PAM, con base a las necesidades detectadas en la ECCO, en coordinación con las áreas responsables.

34. Establecer guías para el proceso de selección de personal.

35. Elaborar y actualizar la estructura organizacional, conforme a los criterios establecidos en el Manual de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos.

36. Coordinar y analizar las propuestas de modificación a la estructura orgánica.

37. Ser el enlace ante la SFP, en materia de estructura organizacional.

38. Aplicar los criterios establecidos por la SFP conjuntamente con las unidades administrativas, para la elaboración del Catálogo de Puestos.

39. Mantener actualizados las descripciones y perfiles de puestos.

40. Analizar conjuntamente con las unidades administrativas las propuestas de cambio en los procesos y la estructura.

41. Participar con la Dirección General de Servicios Legales en la actualización del Estatuto.

2521001 DEPARTAMENTO DE NÓMINA Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

Objetivo:

Supervisar y validar la nómina para que se realice el pago correspondiente en tiempo y forma a los trabajadores del Organismo, que efectúe el cálculo de los impuestos y entero correspondiente al capítulo 1000 servicios personales y así como aplicar las operaciones de nómina relacionadas con incrementos salariales y la correcta aplicación de las prestaciones económicas.

Funciones:

1. Aplicar las operaciones de nómina relacionadas con incrementos salariales y nuevos beneficios al personal.

2. Supervisar que el proceso de elaboración de la nómina considere las prestaciones económicas y deducciones correspondientes.

3. Coordinar la elaboración de archivos para transferencia de recursos del Fondo de Ahorro.

4. Supervisar que el cálculo de finiquitos, indemnizaciones, laudos y pagos extraordinarios para el personal, se efectúe de acuerdo a lo establecido por las autoridades correspondientes.

5. Publicar a través del Sistema Integral de Recursos Humanos los recibos de nómina del personal.

6. Coordinar la elaboración de la declaración informativa múltiple anual de sueldos y salarios y emisión de constancias de percepciones y retenciones.

7. Supervisar el cálculo de impuestos sobre nómina de la CONDUSEF.

8. Otorgar credenciales institucionales al personal.

9. Controlar el proceso de asistencia del personal y el consecuente registro de incidencias: incapacidades médicas, retardos, faltas, licencias, permisos, cambios de turno, asignar supervisores, jornadas laborales, reembolsos, a fin de otorgar el pago

de la prestación denominada "Premio de Puntualidad" y descuentos correspondientes.

10. Validar la antigüedad laboral del personal para determinar el otorgamiento de la prima quinquenal.

11. Organizar eventos como: el curso de verano, día del niño, día de la madre, día del padre, e informe de actividades de fin de año, entre otros.

12. Supervisar el registro de huella digital en biométricos de los servidores públicos, prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales para el registro de asistencia.

13. Supervisar la operación de los relojes checadores de la CONDUSEF.

14. Gestionar los movimientos de personal (altas, bajas, modificaciones y cambios de adscripción del personal) en el sistema Integral de Recursos Humanos.

15. Supervisar el proceso de nómina del personal que cause baja.

16. Instrumentar el análisis de puestos necesario para garantizar la satisfacción de las necesidades de servicio de la CONDUSEF, al tiempo que se favorecen el desarrollo profesional del personal, vía promoción.

17. Elaborar al personal sus respectivos nombramientos o contratos.

18. Elaborar la Hoja Única de Servicios, al momento de la baja de un servidor público.

19. Elaborar Constancias de Servicio al personal que lo solicite.

20. Otorgar las ayudas económicas al personal establecidas en las Condiciones Generales de Trabajo.

21. Elaborar el Reporte Mensual en el Sistema Integral de Información de la SHCP.

22. Elaborar el reporte del gasto del OIC.

23. Generar cálculo y línea de captura del SAR-ISSSTE.

24. Supervisar el cálculo de enteros al ISSSTE, FOVISSSTE y SAR.

25. Proponer y administrar el Programa de Servicio Social y Prácticas Profesionales para fortalecer las áreas de la CONDUSEF.

26. Definir y establecer acuerdos con instituciones de educación superior para la prestación de servicio social y prácticas profesionales.

27. Supervisar que los prestadores de servicio social y prácticas profesionales apliquen los conocimientos de su formación profesional adquiridos en la realización de sus actividades en la CONDUSEF.

28. Revisar la correcta aplicación en nómina, de las cuotas y aportaciones al ISSSTE, conforme los porcentajes establecidos en el convenio subrogatorio firmado con éste y lo indicado por la ley de dicho Instituto.

29. Gestionar el registro y autorización del presupuesto del Capítulo 1000 (Servicios Personales).

30. Efectuar los cálculos y trámites conducentes ante la SHCP a través de la Dirección General de Planeación y Organización, con motivo del registro, creación, cancelación o conversión de plazas presupuestales.

2521002 DEPARTAMENTO DE SERVICIO MÉDICO, SEGUROS E ISSSTE.

Objetivo:

Calcular el presupuesto Regularizable de servicios personales así como brindar apoyo al personal de la CONDUSEF con la finalidad de que cuente con un servicio médico subrogado de calidad, llevar a cabo la gestión de puestos.

Funciones:

1. Supervisar y verificar que los servicios médicos del esquema de subrogación, se brinden con calidad y oportunidad.

2. Coordinar los programas preventivos de salud, así como aquellos que contribuyan en el control de enfermedades crónicas.

3. Mantener actualizado el padrón de beneficiarios del servicio médico.

4. Supervisar el gasto de los servicios contratados para la dotación de prestaciones de salud, a través del convenio con la administradora de salud.

5. Efectuar el registro de altas, bajas y modificaciones de sueldos del personal ante el ISSSTE.

6. Notificar al personal de nuevo ingreso, su registro de alta ante el ISSSTE.

7. Promover en el personal de la CONDUSEF el uso de las herramientas electrónicas del ISSSTE para verificar sus modificaciones salariales.

8. Recibir las órdenes de descuento emitidas por el ISSSTE a favor del personal por concepto de préstamos personales, impactar su aplicación en nómina.

9. Difundir en el personal la Convocatoria anual para participar en los sorteos de créditos hipotecarios que otorga el FOVISSSTE.

10. Recibir y registrar en nómina las órdenes de descuento enviadas por concepto de créditos otorgados por el FOVISSSTE.

11. Proporcionar al personal la documentación relativa a los seguros institucionales.

12. Aplicar en nómina los seguros institucionales que se otorgan al personal y a sus beneficiarios, así como, registrar los descuentos derivados de aquellos seguros y/o servicios que son contratados por el personal.

13. Integrar, resguardar y mantener actualizados los expedientes del personal de la CONDUSEF.

14. Coordinar la elaboración de archivos para transferencia de terceros, como son: Seguro de Vida Institucional, Seguro de Separación, Gastos Médicos Mayores.

15. Coordinar la creación y actualización de las Comisión Mixta de Seguridad e Higiene de oficinas centrales y delegaciones estatales.

16. Coordinar la gestión de préstamos del ISSSTE.

17. Coordinar el otorgamiento de prestaciones deportivas.

2521003 DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN INSTITUCIONAL

Objetivo:

Diseñar e instrumentar el PAC, así como promover y coordinar los Programas de Cultura Institucional, a fin de incrementar los conocimientos y habilidades del personal de la CONDUSEF.

Funciones:

1. Promover entre los empleados de la CONDUSEF una cultura de capacitación y formación institucional.

2. Integrar y ejecutar el PAC, con base en la información recopilada en la detección de necesidades de capacitación.

3. Tramitar el apoyo económico a los Servidores Públicos de CONDUSEF interesados en continuar con sus estudios académicos (bachillerato, licenciatura, diplomados, especialidades, posgrados e idiomas) para la superación personal, profesional y laboral del empleado.

4. Elaborar el material para difundir al personal los valores contenidos en el código de Conducta de la CONDUSEF el Código de Ética de los Servidores Públicos Federales y las Reglas de Integridad.

5. Diseñar, implementar y administrar los productos didácticos para el Programa de Capacitación E-learning del Portal de Capacitación y Desarrollo.

6. Coordinar los procesos administrativos de logística y planeación para la participación de la CONDUSEF en los juegos bancarios.

7. Coordinar las sesiones del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la CONDUSEF, de acuerdo a las instrucciones del Presidente del Comité.

8. Ejecutar acciones derivadas del Programa Anual de Trabajo del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, conjuntamente con los miembros del Comité.

9. Presentar los informes de las actividades desarrolladas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, ante el Presidente del Comité.

10. Elaborar el Proyecto del Programa Anual de Trabajo del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés para aprobación de sus miembros.

2521004 DEPARTAMENTO DE ESTRUCTURAS

Objetivo:

Ejecutar el proceso de registro de las estructuras orgánicas, generales, específicas y ocupacionales, para mejorar el funcionamiento de la organización, tomando en cuenta las propuestas de las unidades administrativas y los criterios organizacionales.

Funciones:

1. Analizar la información recibida de las unidades administrativas que requieren modificar su estructura y elaborar una propuesta integral.

2. Reunir los requisitos establecidos en los formatos de la SFP para el registro de las modificaciones a las estructuras.

3. Generar escenarios en el sistema RHNET.

4. 4. Elaborar los formatos de descripciones y perfiles de puesto del personal de mando acordes a las modificaciones de la estructura a registrarse.

5. Validar los formatos de descripciones y perfiles de puesto del personal de mando.

6. Validar puestos en el SIVAL.

2521005 DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN

Objetivo:

Llevar a cabo la validación del gasto de los servicios contratados para la dotación de prestaciones de salud, a través del contrato con la administradora, el cual establece la prestación de servicios profesionales para la administración de servicios médicos, hospitalarios, farmacéuticos y complementarios, derivados de la atención medica proporcionada a titulares y familiares derechohabientes.

Funciones:

1. Verificar el correcto y oportuno envío del registro de los servicios disfrutados, por los titulares y familiares derechohabientes, que por su fecha de ingreso o puesto, cuenten con el derecho al esquema de subrogación de servicios de salud.

2. Corroborar que la fecha de los servicios presentados a autorización, se encuentren dentro del periodo establecido contractualmente, con el cual cuentan los proveedores para presentar a cobro la documentación correspondiente a la atención realizada.

3. Validar mediante el Sistema Integral de Recursos Humanos que los servicios presentados para autorización hayan sido recibidos durante el periodo de vigencia, del titular o familiar derechohabiente, reportado oportunamente a la administradora.

4. Confirmar con los titulares del servicio médico subrogado, que la información proporcionada de los servicios presentados para autorización, sea correcta en cuanto a las características registradas y presentadas por la administradora.

5. Atender en tiempo y forma las inconsistencias que deriven de la confirmación de los servicios, solicitando en su caso, los comprobantes correspondientes a la administradora, de modo que el titular pueda certificar la veracidad de los mismos.

6. Reportar a la administradora, el visto bueno para facturación de los servicios presentados a cobro, previamente disfrutados y validados por el personal.

7. Supervisar la recepción de las facturas emitidas por la administradora en relación con la autorización del cobro del gasto generado por los servicios prestados.

8. Tramitar el pago de los comprobantes fiscales presentados por la administradora ante la Dirección General de Planeación, generando mediante el Sistema Integral de Recursos Humanos la solicitud de pago correspondiente.

9. Ingresar al Sistema Integral de Recursos Humanos los archivos en formato txt, correspondientes a los servicios previamente realizados, entregados y aprobados, con la finalidad de contar con la información general y especifica del gasto originado por cada titular, así como de los familiares derechohabientes incorporados.

10. Presentar información estadística mensual del gasto generado por el servicio médico subrogado ante la Dirección de Administración de Personal, la cual permita identificar aquellos puntos que faciliten la creación de acciones tendientes a la contención del gasto y su adecuada administración.

2522000 DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

Objetivo:

Administrar los servicios generales de conservación y mantenimiento de manera continua, preventiva y correctiva de las unidades administrativas de la CONDUSEF, asegurando los estándares de calidad y supervisando que los recursos y servicios sean utilizados y aprovechados de manera racional y apegados a la normativa vigente, a través del establecimiento de políticas y lineamientos claros y simples, además de coordinar la seguridad interna y protección civil del personal y visitantes.

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. Someter a consideración del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, las excepciones a licitación pública para su dictaminación.

4. Coordinar la integración de la documentación relativa a los asuntos que se presentan a consideración del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como presentar los informes y seguimiento de los asuntos aprobados por dicho órgano colegiado.

5. Dirigir la elaboración del proyecto de convocatorias de licitaciones públicas e invitaciones a cuando menos tres personas.

6. Vigilar que las adquisiciones de bienes y la contratación de servicios se lleven a cabo con apego a la normativa en la materia.

7. Supervisar la elaboración de convenios y contratos para llevar a cabo la adquisición, enajenación de bienes y contratación de arrendamientos y servicios.

8. 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.

9. Mantener adecuada y satisfactoriamente asegurados los bienes con que cuenten, e informar a las instancias correspondientes.

10. Supervisar el control de los activos fijos y la asignación de los bienes mediante el resguardo, conforme a las disposiciones normativas.

11. Coordinar y supervisar la elaboración del Programa Anual para el Aseguramiento de Bienes Patrimoniales.

12. 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.

13. Conducir los procedimientos de contratación y adquisición de bienes y servicios.

14. Supervisar 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.

15. Aplicar los rangos de actuación autorizados en los presupuestos de egresos de la Federación.

16. Dirigir, supervisar y evaluar los procedimientos de adquisiciones de bienes y servicios a través de adjudicaciones directas, invitación a cuando menos tres personas y licitaciones públicas.

17. Actualizar la fracción XIII del Portal de Obligaciones de Transparencia.

18. Supervisar el reporte relativo a los contratos de arrendamiento de las Delegaciones Estatales y Metropolitanas, así como de oficinas Centrales en la Página del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.

19. Coordinar la integración de la documentación relativa a los asuntos que se presentan a consideración del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y

Servicios, así como presentar los informes y seguimiento de los asuntos aprobados por dicho órgano colegiado.

20. Coordinar la elaboración del Programa Anual de Disposición Final de los Bienes Muebles, supervisar las gestiones para someterlas a revisión del Comité de Bienes Muebles y a la Junta de Gobierno.

21. Realizar la evaluación económica de las propuestas derivadas de procedimientos de invitación a cuando menos tres personas y licitación pública. Así como emitir el dictamen económico que resulte de dicha evaluación.

22. Planear, establecer y evaluar lineamientos que determinen la administración, contratación y arrendamiento de servicios para la operación de las unidades administrativas de la CONDUSEF.

23. Coordinar la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento para las instalaciones, bienes muebles y servicios generales.

24. Evaluar que las facturas presentadas por los proveedores o prestadores de servicios, a la Dirección General de Administración para su autorización, correspondan a servicios efectivamente devengados y de conformidad a las condiciones establecidas, para tramitar su pago posterior ante la Dirección de Finanzas.

25. Programar los servicios de mantenimiento general para las oficinas centrales de la CONDUSEF.

26. 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.

27. Coordinar y dar seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones hidrosanitarias, elevadores, planta de emergencia, mobiliario, parque vehicular, aire acondicionado, sistema contra incendios, alarmas y CCTV, y servicios de energía eléctrica y agua potable, a fin de que se brinden oportunamente y con calidad.

28. Coordinar y vigilar que la prestación de los servicios contratados como la telefonía celular, vigilancia, mantenimiento y limpieza, se proporcionen conforme a lo establecido en los contratos.

29. Autorizar y supervisar el abastecimiento de gasolina para el parque vehicular.

30. Coordinar y controlar al personal de vigilancia para que opere los controles de acceso, de los visitantes y personal al edificio de Oficinas Centrales de la CONDUSEF.

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. Supervisar que el personal adscrito al área de seguridad, acredite los cursos de capacitación necesarios para ser eficiente en sus funciones y estén preparados para afrontar la eventualidad de un siniestro.

33. Conducir y coordinar las actividades del Comité Interno para el Uso Eficiente de Energía, supervisando el cumplimiento de la normativa en la materia.

34. Supervisar las actividades de los programas de ahorro de energía eléctrica, uso eficiente y racional del combustible, de la flota vehicular y del agua.

35. Supervisar que los servicios generales proporcionados por la Dirección cubran las necesidades de los usuarios, así como dar seguimiento a las quejas, inconformidades, retrasos o servicios no proporcionados por los proveedores, referente a los servicios generales contratados de conservación y mantenimiento.

36. Establecer las bases para la evaluación de las condiciones físicas en que se encuentra el inmueble de Oficinas Centrales y Centro de Atención Telefónica y sus instalaciones hidrosanitarias y reportar sobre el mantenimiento y conservación del mismo.

2522001 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. Realizar las gestiones pertinentes para que Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, notifique a las áreas requirentes, 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.

2. Controlar el activo fijo y los bienes de consumo que se adquieran y distribuirlos a las áreas requirentes.

3. Proporcionar información de los movimientos de alta y baja de activo fijo, al Departamento de Contabilidad para que elabore la conciliación correspondiente.

4. Entregar los bienes de consumo a todas las áreas de la CONDUSEF, mediante formato de solicitud de abastecimiento, registrándose en el Sistema de Consumibles.

5. 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.

6. 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.

7. Recabar la información a fin de tramitar ante la aseguradora la reclamación correspondiente.

8. Actualizar la información del activo fijo propiedad de la CONDUSEF, a través del Sistema de Inventarios.

9. Realizar el inventario físico total de bienes, cuando menos una vez al año y por muestreo físico cuando menos cada tres meses.
10. Controlar el activo fijo y la asignación de los bienes mediante el resguardo, conforme a las disposiciones normativas vigentes.
11. Auxiliar a las Delegaciones Regionales y a las Subdelegaciones en el procedimiento para la baja y destino final del activo fijo con que cuenten.
12. Realizar las gestiones pertinentes, para que la, Dirección General de Administración, realice los trámites ante el SAE, para la transferencia del activo fijo para su destino final.
13. Coordinar la integración de las carpetas correspondientes a cada una de las sesiones del Comité de Bienes Muebles.
14. Coordinar, en tiempo y forma, el envío de las carpetas al Comité de Bienes Muebles.
15. Revisar la integración de los asuntos para dictamen del Comité de Bienes Muebles.

2522002 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 las adquisiciones de bienes y la contratación de servicios.

2. 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.

3. Mantener actualizado el catálogo de proveedores de la CONDUSEF.

4. Integrar el PAAAS, considerando los requerimientos de las áreas, en materia de bienes y servicios.

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. Supervisar la información que se cargue en CompraNet.

8. Custodiar los expedientes derivados de los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios.

9. Supervisar la correcta elaboración de los proyectos de convocatorias de licitaciones públicas e invitación a cuando menos tres personas.

10. Coordinar la integración de los expedientes de cada uno de los procedimientos de licitaciones púbicas, invitación a cuando menos tres personas y adjudicaciones directas.

11. Revisar los contratos de servicios y arrendamientos de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones para enviarlos a consideración del área jurídica.

12. Dar seguimiento a la formalización de los contratos de servicios y arrendamientos de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

2522003 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS

Objetivo:

Supervisar los servicios contratados por la CONDUSEF, vigilando el cumplimiento de las normas y políticas en materia de servicios generales, así como supervisar y controlar los servicios de telefonía celular, televisión satelital, televisión por cable, dotación de vales de gasolina para vehículos oficiales, parque vehicular, jardinería, uso de pizarrones institucionales, estacionamientos y recepción de visitantes en oficinas centrales.

Funciones:

1. Preparar la documentación necesaria, para solicitar las contrataciones de los servicios que requiere la CONDUSEF, conforme a las políticas, bases y lineamientos de ésta, en apego a la LAASSP.

2. Supervisar y vigilar que los servicios contratados, cubran las necesidades requeridas en apego a los términos del contrato.

3. Verificar que las facturas presentadas por los proveedores o prestadores de servicios corresponden a los servicios devengados, de conformidad a las condiciones establecidas.

4. Vigilar que los servicios menores de reparación de mobiliario, equipos e instalaciones, en oficinas centrales, se efectúen en apego a las partidas presupuestales respectivas, así como las especificaciones técnicas mínimas requeridas por el área.

5. Vigilar que los servicios de telefonía celular, televisión satelital, televisión por cable, estacionamiento interno y externo, jardinería, uso de pizarrones institucionales, dotación de vales de gasolina para vehículos oficiales se desarrollen sin retrasos ni interrupciones, en cumplimiento a la normativa y de conformidad al presupuesto establecido.

6. Administrar el parque vehicular de la CONDUSEF, atendiendo las necesidades del servicio y supervisar los mantenimientos que correspondan a cada unidad de la flota vehicular.

7. Establecer sistemas de control para los estacionamientos internos y externos, mediante la administración del servicio de estacionamiento externo contratado en cumplimiento a la normativa y de conformidad al presupuesto establecido.

8. Controlar el acceso de visitantes a oficinas centrales, mediante la habilitación de un programa de registro personal.

9. Coordinar las actividades del Programa de Administración Sustentable y del Comité Interno para el Uso Eficiente de la Energía, en cumplimiento a la normativa en materia de sustentabilidad ambiental.

10. Vigilar que las actividades de ahorro de energía eléctrica, utilización de la flota vehicular, uso eficiente y racional del agua, se realicen de acuerdo al Programa de Administración Sustentable.

11. Coordinar y vigilar las actividades del Comité Interno para el Uso Eficiente de la Energía, programar las sesiones, realizar el seguimiento a los acuerdos y verificar el cumplimiento de la normativa en la materia.

12. Establecer un registro de los servicios que se proporcionan a los usuarios, e identificar los alcances de cada uno.

13. Evaluar servicios proporcionados contra las necesidades de la CONDUSEF para determinar las acciones de mejora a realizar, con el fin de establecer acciones correctivas y/o preventivas.

2522004 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Objetivo:

Administrar y garantizar el correcto funcionamiento del sistema de CCTV para fortalecer la seguridad del personal y bienes de la CONDUSEF. Proporcionar y supervisar los servicios de limpieza y seguridad en oficinas centrales y delegaciones metropolitanas, así como el mantenimiento a equipos electromecánicos, instalaciones eléctricas e hidrosanitarias, elevadores y sistemas contra incendios para garantizar el desarrollo de las actividades propias de la comisión nacional; vigilar que los servicios de electricidad y agua potable se brinden sin interrupción; atender las necesidades de eventos internos en salas y auditorios; así como implantar y coordinar las actividades del programa de protección civil a nivel nacional.

Funciones:

1. Organizar, controlar y supervisar al personal encargado del mantenimiento de limpieza y seguridad en oficinas centrales y delegaciones metropolitanas, vigilando que sus servicios cubran las necesidades de la Comisión Nacional.

2. Proporcionar los servicios de mantenimiento a equipos electromecánicos e instalaciones eléctricas e hidrosanitarias, elevadores, y sistemas contra incendios.

3. Operar el programa de protección civil de la Comisión Nacional en oficinas centrales y delegaciones estatales y metropolitanas.

4. Organizar la formación de brigadas para casos de desastre y/o siniestros y verificar el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas contra incendios, procurando la seguridad de los usuarios.

5. Controlar y coordinar el uso de salas y auditorios para atender las necesidades de eventos internos y reuniones de trabajo de las áreas sustantivas y administrativas de la Comisión Nacional.

6. Mantener el correcto funcionamiento del servicio de CCTV, a fin de proveer video-vigilancia en las instalaciones de la Comisión Nacional y diseñar proyectos de video-vigilancia en las áreas que lo requieran.

7. Evaluar las medidas de seguridad instaladas en la Comisión Nacional, para determinar su eficacia y eficiencia.

2523000 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

Objetivo:

Define y opera 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. Proponer al Comité de Información criterios 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, correspondencia y fotocopiado.

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 General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de la información, los sistemas informáticos necesarios para la administración y gestión documental en formato papel y electrónico.

8. Crear, supervisar y proporcionar, a las unidades administrativas, 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.

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 tramité, 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 y en materia de administración documental y de gestión.

15. Otorgar asesoría permanente al personal de las Unidades Administrativas en materia de administración documental y de gestión.

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.

18. Vigilar la vigencia operativa de los instrumentos normativos: cuadro general de clasificación archivística, catálogo de disposición documental, guía simple, 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 OIC, 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. 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.

23. Participar en los procedimientos de contratación de bienes y servicios requeridos para el correcto desarrollo de las funciones.

24. Efectuar informes ejecutivos sobre el desarrollo y resultados de la administración y gestión documental de las unidades administrativas.

2523001 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 y concentración.

9. Supervisar los servicios de préstamo, foliación, integración y organización de expedientes y documentos que los integran en formato papel.

10. Supervisar los procesos de digitalización, clasificación y migración de la información documental en coordinación con los responsables de archivo 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 en 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 destrucción documental.

13. Vigilar el término de la vigencia operativa de los expedientes y documentos que los integran de conformidad con las series documentales de establecidas en con 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 el proceso de destrucción, enajenación y donación.

15. Realizar estudios de mercado, cuadros comparativos y justificación para la contratación de los servicios de digitalización de expedientes y arrendamiento de escáner.

16. Supervisar los contratos de los servicios de digitalización de documentos y arrendamiento de equipo escáner.

17. Participar en los procedimientos de contratación de bienes y servicios para el correcto desarrollo de las funciones.

2523002 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA

Objetivo:

Administrar y supervisar el Sistema de Control de Gestión con sus Módulos que lo integran que permitan registrar y controlar para 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 administración y gestión documental y electrónica.

2. Actualizar permanentemente el registro de usuarios y sus privilegios en el sistema de control de gestión.

3. Determinar las mejoras y actualizaciones del Sistema de Control de Gestión, que permitan eficientar 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 en tiempo y forma.

5. Coordinar y supervisar el servicio fotocopiado masivo dirigido a las unidades administrativas en oficinas centrales.

6. Implementar el programa de capacitación y asesoría para contar con una adecuada gestión documental.

7. Otorgar asesoría permanente al personal de las unidades administrativas, en materia de gestión documental.

8. Capacitar al personal en las mejoras y actualizaciones del sistema automatizado de control de gestión.

9. Realizar estudios de mercado, cuadros comparativos y justificación para la contratación de los servicios correspondencia, mensajería y Sistema de Control de Gestión.

10. Participar en los procedimientos de contratación de bienes y servicios.

11. Supervisar los contratos de los servicios de correspondencia, de mensajería foránea, mensajería local, arrendamiento de equipo franqueador y Sistema de Control de Gestión.

La CONDUSEF contará con un OIC que será parte integrante de su estructura orgánica, cuyo titular será designado en los términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y en el ejercicio de sus facultades estará auxiliado por los titulares de las áreas establecidas en dicha Ley y en el Reglamento Interior de la SFP, designados en los mismos términos.

Los servidores públicos a que se refiere el párrafo anterior, ejercerán en el ámbito de sus respectivas competencias, las facultades previstas en los ordenamientos aplicables.

Asimismo, los servidores públicos de la CONDUSEF, están obligados a proporcionar el auxilio que requiera el OIC para el desempeño de sus facultades.

2600000 ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Objetivo:

Promover la transparencia y legalidad en la gestión y desempeño de los servidores públicos en la CONDUSEF, mediante la atención de denuncias contra servidores públicos o particulares, peticiones ciudadanas, calificación de faltas administrativas, substanciación de procedimientos de responsabilidad administrativa, resolución de recursos de revisión presentados contra resoluciones de la instancia de inconformidad o de sanción a proveedores, efectuar procedimientos de conciliación, realizar la defensa jurídica de sus resoluciones, analizar y verificar declaraciones de situación patrimonial, realizar auditorías, revisiones de control y visitas de inspección, prevenir, detectar y abatir los actos de corrupción, coadyuvar al funcionamiento del sistema de control interno y la evaluación de la gestión gubernamental y emitir en su caso, las observaciones y/o recomendaciones de acciones de mejora relacionadas con los controles internos y operación de procesos, y revisar el ingreso, egreso, manejo, custodia y aplicación de recursos públicos federales.

Funciones:

I. Corresponde al Titular del OIC

En el ámbito de la CONDUSEF las facultades establecidas en el artículo 98 del Reglamento Interior de la SFP, así como las demás que por disposición de ley le correspondan, y las que le encomiende el Secretario de la Función Pública y el Coordinador General de Órganos de Vigilancia y Control.

II. Corresponde al Titular del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública (2601000)

En el ámbito de la CONDUSEF las facultades establecidas en el artículo 99, fracción II, Inciso b), del Reglamento Interior de la SFP, así como las demás que por disposición de Ley le correspondan, y las que le encomiende el Secretario de la Función Pública y/o el Titular del OIC.

a) Corresponde a los "Consultores" Jefes de Departamento del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública:

Objetivo

Participar en el desarrollo de estrategias, procesos y proyectos orientados a la promoción e impulso de programas de desarrollo administrativo integral, modernización y mejoramiento de la gestión pública, transparencia y rendición de cuentas, evaluación de riesgos y fortalecimiento del sistema de control de la Comisión Nacional con el fin de que se realicen en el marco de los ordenamientos legales y normativos vigentes, para brindar apoyo en la consecución de las metas y objetivos institucionales.

Funciones:

1. Analizar los riesgos a los que están expuestos los objetivos y metas de la CONDUSEF, y verificar el cumplimiento de las normas generales de control interno que le sean encomendadas por el Titular del Área y proponer las acciones de mejora derivadas del análisis.

2. Elaborar estudios en materia de planeación, desarrollo administrativo y modernización y mejora de la gestión pública para someterlos a la aprobación del Titular del Área y que éstos sean promovidos a las unidades administrativas de la CONDUSEF para eficientar sus procesos y/o procedimientos.

3. Dar seguimiento y validar los avances y resultados de las acciones contenidas en los proyectos de modernización y desarrollo administrativo que elabore la CONDUSEF de acuerdo a la normatividad establecida.

4. Realizar las actividades que se describen en las fichas técnicas para atender los indicadores del Sistema para la Evaluación de Resultados de los Órganos de Vigilancia y Control (ser-OVC) y proponer en su caso al Titular del Área las recomendaciones respectivas.

5. Elaborar informes sobre el cumplimiento de las actividades encomendadas y los resultados obtenidos en el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Órgano Interno de Control.

6. Elaborar notas informativas, sobre los acuerdos adoptados en las sesiones de Comités; Órganos Colegiados, Consejos, Reuniones de Trabajo, entre otros.

7. Colaborar en la elaboración de diagnósticos en materia de desarrollo administrativo integral, modernización y mejora de la gestión pública, que le solicite el Titular del Área, así como elaborar propuestas para fortalecer la gestión institucional.

8. Brindar la asesoría que le sea requerida por el Titular del Área, para fortalecer el desarrollo administrativo, la mejora y la modernización de la gestión.

9. Colaborar en el análisis de los Estudios de Factibilidad que sean presentados por la CONDUSEF en materia de tecnologías de información y comunicaciones, y le sean requeridos por el Titular del Área.

10. Coadyuvar y promover en el ámbito de la CONDUSEF el establecimiento de pronunciamientos de carácter ético, así como el seguimiento de los programas orientados a la transparencia y el combate a la corrupción y rendición de cuentas, de conformidad con la normatividad aplicable;

11. Colaborar en los estudios, análisis, supervisiones e investigaciones que le sean encomendados por el Titular del Área.

12. Participar con el Titular del Área en la elaboración y diseño del Plan Anual de Trabajo;

13. Realizar el seguimiento y llevar un registro de los indicadores y de las líneas de acción derivadas de los programas de la Administración Pública Federal.

14. Atender en tiempo y forma, con estricto apego al marco normativo aplicable, las solicitudes y/o requerimientos de información competencia del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, que formulen la SFP, el INAI , la CNDH o cualquiera otra autoridad fiscalizadora y/o jurisdiccional, o en su caso, negarse a proporcionar la misma de manera fundada y motivada.

15. Realizar las gestiones necesarias para atender en tiempo y forma, conforme a los manuales, lineamientos o guías establecidos para tales efectos, la operación de los sistemas que le sean encomendados por el Titular del Área o en aquellos que tenga el carácter de usuario, así como resguardar las claves que le sean asignadas para acceso a los mismos.

16. Participar en la sesiones de los comités, órganos colegiados, consejos y/o reuniones de trabajo que le sean encomendadas por el Titular del OIC o el Titular del Área.

17. Observar los términos y plazos en la substanciación de todos aquellos asuntos que tengan asignados o en los que le indique el Titular del OIC o el Titular del Área, de conformidad con lo previsto en las disposiciones y normatividad emitida por la SFP; y las demás que las disposiciones legales y administrativas les confieran, así como, las que le encomiende el Titular del OIC y/o el Titular del Área.

18. Las demás que las disposiciones legales y administrativas les confieran, así como, las que le encomiende el Titular del Órgano Interno y/o Titular del Área.

III. Corresponde al Titular del Área de Auditoría Interna (2602000)

En el ámbito de la CONDUSEF las facultades establecidas en la fracción II, inciso a), del artículo 99 del Reglamento Interior de la SFP, así como las demás que por disposición de ley le correspondan, y las que le encomiende el Secretario de la Función Pública y/o el Titular del OIC.

a) Corresponde al Subdirector de Auditoria Interna, (2602100):

Funciones:

1. Elaborar el Programa Anual de Auditoría de conformidad con la normatividad que emita la SFP y someterlo a consideración del Titular del Área de Auditoría Interna.

2. Supervisar la práctica de las auditorías, revisiones y visitas de inspección de conformidad con el Programa Anual de Auditoría, así como las que instruya la SFP, Titular del OIC y Titular de Auditoría Interna, de conformidad con la normatividad aplicable, programas y metas establecidas.

3. Verificar que las observaciones determinadas, estén plasmadas en papeles de trabajo y que se encuentren soportados con evidencia suficiente y competente.

4. Someter a consideración del Titular del Área de Auditoría Interna los informes de resultados de las auditorías, visitas de inspección.

5. Supervisar el programa de seguimiento de las medidas correctivas, preventivas y recomendaciones determinadas por el Área de Auditoría Interna, así como por Auditores Externos y/u otras instancias fiscalizadoras.

6. Supervisar la elaboración de los informes de resultados de las auditorías realizadas, revisiones, visitas de inspección y de seguimiento, los cuales deberán presentarse de conformidad con la normatividad aplicable.

7. Supervisar el registro de los sistemas en materia de Auditoría que le sean encomendados por el Titular del Área de Auditoría Interna, así como resguardar las claves que le sean asignadas para tales efectos.

8. Atender los requerimientos de informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por el Titular del OIC y/o el Titular del Área de Auditoría Interna

9. Solicitar a las unidades administrativas la información requerida para el cumplimiento de sus funciones.

10. Participar en la sesiones de los Subcomités y/o reuniones de trabajo que le sean encomendadas por el Titular del OIC y el Titular de Área de Auditoría Interna.

11. Las demás que las disposiciones legales y administrativas les confieran, así como las que le encomiende el Titular del OIC y/o el Titular del Área de Auditoría Interna.

b) Corresponde a los Auditores, Jefes de Departamento del Área de Auditoria Interna, lo siguiente:

1. Participar en la elaboración del Programa Anual de Auditoría de conformidad con la normatividad que emita la SFP

2. Realizar las auditorías, revisiones y visitas de inspección de conformidad al Programa Anual de Auditoría: así como las que instruya la SFP, Titular del OIC y Titular de Auditoría Interna, de conformidad con la normatividad aplicable, programas y metas establecidas.

3. Dejar constancia de las observaciones determinadas, en papeles de trabajo y que éstas se encuentren soportados con evidencia suficiente y competente.

4. Realizar el seguimiento de las medidas correctivas, preventivas y recomendaciones determinadas por el Área de Auditoría Interna, así como por Auditores Externos y/u otras instancias fiscalizadoras.

5. Elaborar los informes de resultados de las auditorías realizadas, revisiones, visitas de inspección y de resultados de seguimiento, los cuales deberán presentarse de conformidad con la normatividad aplicable.

6. Llevar a cabo el registro de los sistemas en materia de Auditoría que le sean encomendados por el Titular de Auditoría Interna, así como resguardar las claves que le sean asignadas para tales efectos.

7. Atender los requerimientos de informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por el Titular del Área de Auditoría Interna y/o el Titular del OIC.

8. Solicitar a las unidades administrativas la información requerida para el cumplimiento de sus funciones.

9. Participar en la sesiones de los Subcomités y/o reuniones de trabajo que le sean encomendadas por el Titular del OIC y el Titular de Área de Auditoría Interna.

10. Las demás que las disposiciones legales y administrativas les confieran, así como las que le encomiende el Titular del OIC y/o el Titular del Área.

IV. Corresponde al Titular del Área de Responsabilidades (2603000)

En el ámbito de la CONDUSEF las facultades establecidas en las fracción I del artículo 99 del Reglamento Interior de la SFP, así como las demás que por disposición de ley le correspondan, y las que le encomiende el Secretario de la Función Pública y/o el Titular del OIC.

Corresponde a los Abogados, Jefes de Departamento del Área de responsabilidades, lo siguiente:

Objetivo

Tramitar las etapas de las inconformidades; de procedimientos de sanción a licitantes, proveedores y contratistas; de intervenciones de oficio, en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obra pública y de servicios relacionados con las mismas; así como de los procedimientos de responsabilidades administrativas; con apego a las disposiciones jurídicas que rigen dichas materias; proyectar la resolución correspondiente, así como preparar la defensa jurídica de los acuerdos y resoluciones que emita el Titular del Área.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración del citatorio de ley del presunto responsable, de los acuerdos que deban dictarse en el procedimiento de responsabilidades administrativas, de las resoluciones y de las demás actuaciones a que haya lugar para su sustanciación, mismos que deberán estar debidamente fundados y motivados en términos del ordenamiento legal en materia de responsabilidades, y someterlos a la consideración de su jefe inmediato o del Titular del área de Responsabilidades; auxiliando además en el desahogo de la audiencia de ley, así como en la presentación, admisión y desahogo de pruebas y demás diligencias en materia de responsabilidades administrativas.

2. Elaborar, debidamente fundados y motivados, proyectos de acuerdos para emplazar al presunto responsable a que comparezca personalmente a la celebración de la audiencia inicial; citaciones para las demás partes; los demás acuerdos y actuaciones necesarios para dirigir y substanciar los procedimientos de responsabilidades administrativas a partir de la recepción del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa; proyectar, dado el caso, la sanción de conductas que constituyan Faltas Administrativas no Graves y turnar al Tribunal Federal de Justicia Administrativa los asuntos que traten conductas graves de servidores o de faltas de particulares; tales proyectos deberá someterlos a consideración de su jefe inmediato o del Titular del área de Responsabilidades.

3. Apoyar en la recepción trámite a las impugnaciones presentadas por el Denunciante o la Autoridad Investigadora, a través del recurso de inconformidad, sobre la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa o de imponer sanciones;

4. Sugerir de manera fundada y motivada, la suspensión temporal del presunto responsable de su empleo, cargo o comisión, en los procedimientos de responsabilidades que tenga asignado.

5. Elaborar debidamente fundados y motivados acuerdos de abstención o de inicio de procedimiento disciplinario en términos del ordenamiento legal en materia de responsabilidades y someterlos a consideración de su jefe inmediato o del Titular del área de Responsabilidades.

6. Elaborar, debidamente fundados y motivados, proyectos de acuerdos, documento y resoluciones, para sustanciar los diversos medios de impugnación que se hagan valer contra determinaciones del Titular del área de Responsabilidades, en términos del ordenamiento legal en materia de responsabilidades, entre los que se encuentra el recurso de revocación así como intervenir en las actuaciones y elaboración de proyectos de acuerdos y resoluciones relacionados con la defensa jurídica de las resoluciones de asuntos que les hayan sido encomendados, y que hayan sido emitidas ante las diversas instancias jurisdiccionales y someterlos a consideración de su jefe inmediato o del Titular del área de Responsabilidades.

7. Apoyar mediante la recepción, instrucción y resolución de las inconformidades interpuestas por los actos que contravengan las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, para lo cual deberá elaborar debidamente fundados y motivados proyectos de acuerdos, de actuaciones y demás documentos necesarios para la realización de tales actividades, mismos que deberá someter a consideración de su jefe inmediato o del Titular del área de Responsabilidades.

8. Apoyar en el trámite al procedimiento de intervenciones de oficio, conforme a las indicaciones del Titular del área de Responsabilidades, por presunta inobservancia de las disposiciones mencionadas en el numeral anterior y en estricto apego a la normatividad aplicable.

9. Elaborar proyectos de acuerdos, resoluciones y demás documentos necesarias y someterlos a consideración de su jefe inmediato o del Titular del área de Responsabilidades y efectuar actuaciones para tramitar, instruir y resolver los procedimientos administrativos de sanción a personas físicas o morales por infracciones a las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones,

arrendamientos, servicios y obras públicas y servicios relacionados con las mismas y demás disposiciones en materia de Contrataciones Públicas, e imponer las sanciones correspondientes, así como informar a la Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas sobre el estado que guarda la tramitación de los expedientes de sanciones que sustancie.

10. Apoyar en la elaboración de acuerdos y resoluciones en los procedimientos de conciliación en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, derivados de las solicitudes de conciliación que presenten los proveedores o contratistas por incumplimiento a los contratos o pedidos celebrados por la CONDUSEF.

11. Someter a consideración de su superior o del Titular del área de Responsabilidades, los proyectos de acuerdos debidamente fundados y motivados, así como los proyectos de diligencias, requerimientos, citaciones, notificaciones y prevenciones a que haya lugar, en los diversos asuntos que atañan al Área de Responsabilidades.

12. Elaborar debidamente fundados y motivados, los proyectos de acuerdo de recepción y remisión de los recursos de revisión que se hagan valer contra resoluciones emitidas en la instancia de inconformidades o de intervenciones de oficio, así como contra las que impongan sanciones a los licitantes, proveedores y contratistas, en los términos de las leyes de la materia, para ser sometidos a consideración de su superior jerárquico o del Titular del área de Responsabilidades.

13. Observar los términos y plazos en la substanciación de todos aquellos asuntos que tengan asignados o en los que le indique el Titular del área de Responsabilidades, de conformidad con lo previsto en la "Guía para la atención y trámite de los procedimientos de responsabilidades administrativas", emitidos por la SFP para la tramitación de los procedimientos de responsabilidades.

14. Realizar, debidamente fundados y motivados, los proyectos de requerimientos, llevar a cabo los actos necesarios para la atención de los asuntos del área de Responsabilidades, así como de las solicitudes de información que se requieran.

15. Auxiliar al Titular del área de Responsabilidades en la elaboración de información, de requerimientos y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en la materia, así como en las solicitudes dirigidas a las unidades administrativas de la

CONDUSEF, en relación con la información que se les requiera, de manera fundada y motivada.

16. Intervenir en las actas de entrega-recepción de los servidores públicos obligados a presentarla, en aquellos asuntos en que hayan sido designados por el Titular del OIC o su Titular del área de Responsabilidades, con estricto apego a la normatividad aplicable.

17. Asesorar en materia de declaraciones de situación patrimonial, a los servidores públicos obligados de la CONDUSEF que lo requieran, en estricta observancia con el marco normativo aplicable emitido para tales efectos por la SFP.

18. Llevar los registros de los asuntos que tengan encomendados y atender la solicitud para la expedición copias certificadas de los documentos que obren bajo su resguardo o en los archivos de las áreas de Responsabilidades.

19. Atender en tiempo y forma, con estricto apego al marco normativo aplicable, las solicitudes y/o requerimientos de información competencia del Área de Responsabilidades que formulen la SFP, el INAI , la CNDH o cualquiera otra autoridad fiscalizadora y/o jurisdiccional, o en su caso, negarse a proporcionar la misma de manera fundada y motivada.

20. Auxiliar al Titular del área de Responsabilidades en la formulación de requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en materia de responsabilidades, así como apoyar en solicitar a las unidades administrativas la información que se requiera.

21. Analizar los proyectos de acta entrega-recepción que remiten las unidades administrativas para la entrega de los recursos y asuntos asignados a las mismas y, en su caso, asistir como comisionado por el OIC para la formalización de éstas.

22. Realizar las gestiones necesarias para atender en tiempo y forma, conforme a las manuales, lineamientos o guías establecidos para tales efectos, la operación de los sistemas que le sean encomendados por el Titular del área de Responsabilidades o en aquellos que tenga el carácter de usuario, así como resguardar las claves que le sean asignadas para acceso a los mismos.

23. Participar en la sesiones de los comités, órganos colegiados, consejos y/o reuniones de trabajo que le sean encomendadas por el Titular del OIC o el Titular del área de Responsabilidades.

24. Apoyar en la integración de documentos a los expedientes que se tramitan, sellando y foliando los mismos, y en su caso elaborando las certificaciones que se soliciten.

25. Llevar a cabo diversas notificaciones, tanto personales y oficiales, así como por rotulón, de los expedientes responsabilidades o de sanción a proveedores, contratistas y de inconformidades.

26. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad y en su caso preparar y practicar las actuaciones y diligencias que se estimen procedentes con estricto apego a derecho, a fin de integrar debidamente los expedientes que les sean asignados.

27. Las demás que las disposiciones legales y administrativas les confieran, así como las que le encomiende el Titular del OIC o el Titular del área de Responsabilidades.

V. Titular del Área de Quejas (2604000)

En el ámbito de la CONDUSEF las facultades establecidas en la fracción III del artículo 99 del Reglamento Interior de la SFP, así como las demás que por disposición de ley le correspondan, y las que le encomiende el Secretario de la Función Pública y/o el Titular del OIC.

Funciones:

Corresponde a los "Abogados" homologados a Jefes de Departamento adscritos al Área de Quejas, las siguientes funciones:

1. Recibir las denuncias que les sean turnadas por medio del Sistema Electrónico SIDEC, administrado por el Titular del Área de Quejas en la CONDUSEF, que se formulen por posibles actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas cometidas por servidores públicos o particulares por conductas sancionables, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas, incluidas las que deriven de los resultados de las auditorías

practicadas por las autoridades competentes, o en su caso, de auditores externos;

2. Recibir las denuncias turnadas por el Titular del área de Quejas, que se formulen en contra de personas físicas o morales por infracciones a las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obras públicas, servicios relacionados con las mismas y demás disposiciones en materia de Contrataciones Públicas;

3. Proponer las líneas de investigación al Titular del Área de Quejas en los expedientes turnados en contra de personas físicas o morales por infracciones a las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obras públicas y servicios relacionados con las mismas y demás disposiciones en materia de Contrataciones Públicas, así como informar al Titular del Área de Quejas de manera periódica sobre el estado que guarde la tramitación de los procedimientos de investigación que conozca. Y proyectar cualquier acuerdo de trámite y llevar a cabo toda clase de diligencias que encomiende el titular;

4. Proyectar los citatorios de cualquier Servidor Público que pueda tener conocimiento de hechos relacionados con presuntas responsabilidades administrativas a fin de constatar la veracidad de los mismos, así como proyectar las solicitudes de elementos, datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa del Servidor Público o del particular por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades;

5. Colaborar y coadyuvar en la práctica de actuaciones y diligencias que el Titular del Área de Quejas estime procedentes, a fin de integrar debidamente los expedientes relacionados con las investigaciones que realice con motivo de actos u omisiones que pudieran constituir Faltas Administrativas, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas;

6. Elaborar las solicitudes de información necesaria para el esclarecimiento de los hechos materia de la investigación en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas incluyendo aquélla que las disposiciones jurídicas en la materia consideren con carácter de reservada o confidencial, siempre que esté relacionada con la comisión de Faltas Administrativas a que se refiere la Ley de Responsabilidades, con la obligación de mantener la misma con reserva o secrecía, conforme a dichas disposiciones;

7. Proponer al Titular del Área de Quejas la práctica de visitas de verificación, las cuales se sujetarán a lo previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;

8. Proponer al Titular del Área de Quejas, los requerimientos de información a particulares, que sean sujetos de investigación por haber cometido presuntas Faltas Administrativas, en términos de la Ley de Responsabilidades;

9. Someter a consideración del Titular del Área de Quejas los acuerdos que correspondan en los procedimientos de investigación que sean turnados, incluido el de conclusión y archivo del expediente cuando así proceda, así como el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa para turnarlo a la Autoridad Substanciadora en el que se incluirá la calificación de la Falta Administrativa;

10. Auxiliar al titular del Área de Quejas en la formulación de requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en la materia, así como proyectar las solicitudes a las unidades administrativas de las Dependencias, las Entidades y la Procuraduría y a cualquier persona física moral, la información que se requiera para el esclarecimiento de los hechos;

11. Analizar y proponer al Titular del área de Quejas la procedencia de las inconformidades que se presenten en contra de los actos relacionados con la operación del Servicio Profesional de Carrera y apoyar en su desahogo, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;

12. Realizar la valoración de la determinación preliminar que formulen las Dependencias sobre el incumplimiento reiterado e injustificado de obligaciones de los Servidores Públicos de carrera, en términos de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su Reglamento y proponerla al Titular del Área de Quejas para su valoración final;

13. .Mantener actualizados en los Sistemas informáticos implementados por la SFP de todas y cada una de las acciones llevadas a cabo en los expedientes turnados, a fin de llevar los registros de los asuntos;

14. Proponer al Titular del Área de Quejas y elaborar los recursos que como Autoridad Investigadora le otorga la Ley de Responsabilidades y demás disposiciones jurídicas aplicables;

15. Analizar y proponer al titular del Área de Quejas la imposición de las medidas de apremio que establece la Ley de Responsabilidades para las Autoridades Investigadoras para hacer cumplir sus determinaciones en los asuntos que estén bajo su cargo, y proponer al Titular del Área de Quejas la solicitud de las medidas cautelares que se estimen necesarias para la mejor conducción de sus investigaciones;

16. Proponer al Titular del Área de Quejas las denuncias que éste deberá presentar ante el Ministerio Público, cuando de sus investigaciones advierta la presunta comisión de delitos;

17. Apoyar en el seguimiento de la evolución y verificación de la situación patrimonial de los Declarantes y coadyuvar en que las declaraciones sean integradas al sistema de evolución patrimonial, de declaración de intereses y constancia de presentación de declaración fiscal;

18. Proyectar las solicitudes al Titular del Área de Quejas de la información que se requiera para verificar la evolución de su situación patrimonial de los declarantes, incluyendo la de sus cónyuges, concubinas o concubinarios y dependientes económicos directos;

19. Participar en la sesiones de los comités, órganos colegiados, consejos y/o reuniones de trabajo que le sean encomendadas por el Titular del OIC o el Titular de Área, y

Las demás que le encomiende el Titular del Área de Quejas y el Titular del OIC.

Suplencias del OIC

Las ausencias de los titulares del OIC, se regirán conforme a lo dispuesto por el artículo 104, del Reglamento Interior de la SFP.

Para tales efectos, la ausencia del Titular del OIC en la CONDUSEF, será suplida, en su orden, por los titulares de las áreas de Responsabilidades, de Auditoría Interna, de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública y de Quejas.

Las ausencias de los titulares de las áreas de Responsabilidades, de Auditoría Interna, de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública y de Quejas, serán suplidas por el titular de área que designe el Titular del OIC.

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 de su adscripción, en los asuntos de su respectiva competencia. En ausencia de los Directores Generales, éstos serán suplidos por los Directores o Subdirectores de su adscripción en el ámbito de su respectiva competencia. En ausencia de los Directores, éstos serán suplidos, indistintamente, por los Subdirectores o Jefes de Departamento de su adscripción.

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 ausencia de los Delegados Regionales serán suplidos por los Subdelegados de su adscripción, quienes, en su ausencia, serán suplidos por sus inmediatos inferiores, indistintamente.

Los demás servidores públicos serán suplidos en sus ausencias por los servidores públicos inmediatos inferiores que de ellos dependan.

XIV. FIRMAS DE VALIDACIÓN

Nombre y puesto	Firma y rúbrica
• **Área Responsable**	
Mario Alberto Di Costanzo Armenta, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.	
Gabriela Sánchez Santillán, Secretaria de la Junta de Gobierno.	
Luis Fabre Pruneda, Vicepresidente Técnico.	
Edna Barba y Lara, Vicepresidente Jurídico.	
Silvia Fernández Martínez, Vicepresidente de Delegaciones.	
Daniel Quintero Peña, Vicepresidente de Planeación y Administración.	
Emmanuel Cardoso Blanno, Titular del Órgano Interno de Control de la CONDUSEF.	
• **Áreas Involucradas y/o que Participan en el Desarrollo del Proceso**	
Leonardo Jorge Torres Góngora, Director General de Educación Financiera	
Aurelio Castro González, Director General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.	
Gerardo Francisco Calvillo Anaya, Director General de Evaluación y Vigilancia.	

María Ivonne Hampshire Moncada, Directora General de Dictaminación y Supervisión.	
Anabel Hernández Rivera Directora General de Defensoría, Interventoría y Consultiva.	
Álvaro Mauricio López Portillo Guzmán, Director General de Arbitraje y Sanciones.	
María Guadalupe Rivera Zarur, Directora General de Servicios Legales.	
Gabriela Hernández Valdés, Directora General de Delegaciones Norte-Sur.	
Yanira Sandoval Sánchez, Directora General de Delegaciones Centro-Occidente.	
Carlos Eduardo Romero Flores, Director General de Administración.	
Miguel Ángel Villaloz García, Director General de Planeación y Organización.	
• **Área Jurídica**	
María Guadalupe Rivera Zarur, Directora General de Servicios Legales.	
• **Área de Organización**	
Miguel Ángel Villaloz García, Director General de Planeación y Organización.	
María Felicitas López Pesquera, Directora de Organización.	

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 2015.

TERCERO.- El presente Manual refleja la estructura real funcional de las unidades administrativas.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

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

Cédula de Alta y/o Modificación de Disposiciones Normativas Internas

Ciudad de México, a 30 de noviembre de 2017.

I. Datos Generales

1. Nombre de la Disposición Normativa:	**MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL**
2. Área Emisora:	**DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN**
3. Objetivo de la Disposición Normativa:	Que las áreas administrativas de la Comisión, cuenten con un instrumento normativo en el que se establecen 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; y se asignen responsabilidades y además permite contar con información clara y suficiente para los procesos de inducción y capacitación.

II. Análisis de Viabilidad

4. Proposito de la Disposición Normativa:	**(A)**	**(B)**	**(C)**	**(D)**	**(E)**	**(F)**	**(G)**
	X Normar	Instruir	X Facultar	Informar	Avisar	Describir	Registrar

5. Fundamento Jurídico:	**Artículo 23, fracción XXV del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF**

6. Razones jurídicas o administrativas que obligan a expedir la Disposición Normativa	
6.1. Problemática que da origen a la emisión de la Disposición Normativa	**Las reformas, adiciones y modificaciones al Estatuto**

6.2. Existe algún Documento vigente que regule la materia objeto de la Disposición Normativa:	**(Sí)** Explicar por qué es Insuficiente:	**(No)**
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL 2015	
	(Pasar al siguiente cuadro)	*(Pasar al numeral 7)*

				Nombre del Documento(s)	**Fecha de emisión:**
a)	**Abroga un documento**	**(Sí)**	**(No)**		
b)	**Deroga un documento**	**(Sí)**	**(No)**		
c)	**Modifica un documento**	X **(Sí)**	**(No)**	**MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL 2015**	**27 de abril 2016 VPA/026/2016**
d)	**Documento de nueva creación**	**(Sí)**	**(No)**		

/26

7. La materia que pretende regular la Disposición Normativa abarca sólo a una unidad administrativa o contempla otras áreas de la Comisión Nacional:	**Sólo UNA Unidad Administrativa** *(Especificar)*	**DOS O MÁS Unidades Administrativas** *(Especificar)*
		Comprende a todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF

8. ¿El documento justifica su existencia?	**(Sí)** *Por qué*	**(No)** *Por qué*
	Sí debido a que atiende las reformas, adiciones y modificaciones al Estatuto que modifican la Estructura Organizacional y las funciones asignadas.	

9. ¿El documento genera cargas administrativas innecesarias o que dificulten su cumplimiento?	**(Sí)** *Por qué*	**(No)** *Por qué*
		Es un documento necesario para las áreas administrativas para el cumplimiento de sus objetivos.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

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

Cédula de Alta y/o Modificación de Disposiciones Normativas Internas

III. Dictamen Jurídico

10. ¿El proyecto cuenta con Dictámen Legal emitido por la Dirección General de Servicios Legales?	**(Sí)**	**(No)**
	X	Precisar las razones por las que no se cuenta con el Dictamen Jurídico:
11. Fecha de emisión del Dictámen Legal o documento que lo acredite:	**24 de noviembre de 2017**	
12. Número de oficio mediante el cual se emite el Dictámen Legal o documento que lo acredite:	**VJ/DGSL/1250/2017**	

IV. Criterios de Calidad Regulatoria de la Disposición Normativa

13. CRITERIOS		Descripción	¿Cumple o No Cumple?		Referencia en la Disposición Normativa / Acreditación
13.1	**Eficacia**	Es eficaz cuando su contenido es el apropiado para alcanzar los objetivos para el que fue creado, es decir, sirve para atender y controlar los problemas que le dieron origen	X Sí	(No)	Refleja las reformas, adiciones y modificaciones al Estatuto que modifican la Estructura Organizacional y las funciones asignadas
13.2	**Eficiencia**	Es eficiente cuando los beneficios que genera son mayores a los costos que implica su cumplimiento y estos últimos están justificados y son razonables, para ello es necesario identificar los impactos de la norma.	X (Sí)	(No)	Establece la normatividad para cada unidad administrativa de la Comisión
13.3	**Consistencia**	Es consistente cuando su estructura y contenido están estandarizados y sus disposiciones son congruentes con el marco normativo vigente.	X (Sí)	(No)	Introducción, Marco Jurídico Administrativo, facultades y atribuciones
13.4	**Claridad**	Es claro cuando está escrito de forma comprensible, sencilla y precisa para que sea fácilmente entendible.	X (Sí)	(No)	En el contexto de todo el documento, atendiendo a la finalidad del mismo.
13.5	**Coherencia**	Es coherente cuando no es redundante ni contradictorio, implica la identificación respecto a si la norma es congruente con el resto de actuaciones y objetivos de las políticas públicas y regulaciones relacionadas.	X (Sí)	(No)	Conforme a la leyes y normas que regulan la actuación de la Comisión
13.6	**Justificación Empírica**	Tiene justificación empírica cuando su aplicación se encuentra fundada en la experiencia o en la práctica que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo.	(Sí)	X (No)	
13.7	**Transferencia del Conocimiento**	Considera la transferencia del conocimiento cuando permite la transferencia de competencias y conocimiento tácito al explícito.	X (Sí)	(No)	En todo el contenido del documento
13.8	**Rendición de cuentas**	Permite la rendición de cuentas cuando hay claridad de las acciones y consecuencias de su incumplimiento.	X (Sí)	(No)	Facultades, atribuciones, responsables y obligaciones
13.9	**Delimitación de Responsabilidades**	Delimita responsabilidades cuando determina claramente los órganos responsables de la ejecución y control de las medidas incluidas en la misma.	X (Sí)	(No)	Objetivos y funciones por área
13.10	**Genera Valor para los Procesos**	Regula actividades con valor agregado para el proceso.	X (Sí)	(No)	Responde a los requerimientos y demanda de los usuarios de servicios financieros.

	Sí	**No**
14. ¿El documento considera un lenguaje incluyente y no discriminatorio?	Referencia en la Disposición Normativa	*¿Por qué?*
	Si, contenido en la introducción "Mesa Permanente de Armonización Normativa	

V. Firmas de Validación

ÁREA EMISORA		ÁREA COORDINADORA
Nombre y Cargo Miguel Ángel Villaloz García Director General de Planeación y Organización		María Felicitas López Pesquera Directora de Organización

"Año del Centenario de la
Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

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

VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES

Memorándum: VJ/DGSL/1250/2017.
Ciudad de México, a 24 de noviembre de 2017
Asunto: Se emite Dictamen Legal.

LIC. MIGUEL ÁNGEL VILLALOZ GARCÍA,
DIRECTOR GENERAL DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN.
P R E S E N T E

En atención a su memorando DGPLO/229/2017, y en virtud de la revisión realizada al proyecto del **"Manual de Organización General"**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 19, fracción XXII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y Lineamiento V, apartado "De la Validación", numeral 4, de los *Lineamientos para elaborar, modificar, simplificar o eliminar disposiciones normativas internas*, se dictamina favorablemente el anteproyecto de referencia.

Por lo anterior, adjunto encontrará en CD la versión final del **"Manual de Organización General"**, dictaminado por esta Unidad Administrativa.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS LEGALES

LIC. MARÍA GUADALUPE RIVERA ZARUR

CONDUSEF
24 NOV. 2017
14:30
RECIBIDO
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN

RECIBI
C.D.

C.c.p. **Mtra. Edna Barba y Lara.- Vicepresidente Jurídico.** Para su conocimiento. Por correo electrónico.
Dr. Daniel Quintero Peña.- Vicepresidente de Planeación y Administración. Para su conocimiento. Por correo electrónico.
Lic. María Felicitas López Pesquera.- Directora de Organización. Por correo electrónico.

JAKO/VPM/NBTF

042

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

SECRETARÍA DE LA JUNTA DE GOBIERNO
OFICIO: SJG/5766/2018

Ciudad de México a 22 de marzo de 2018

LIC. MARÍA FELICITAS LÓPEZ PESQUERA
DIRECTORA DE ORGANIZACIÓN
Presente

Por medio del presente hago de su conocimiento que la Centésima Décima Segunda Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno se celebró el 1° de marzo del 2018 y que en el quinto punto del Orden del Día de dicha sesión, denominado "Autorización del Manual de Organización General de la CONDUSEF", sus miembros acordaron:

Acuerdo CONDUSEF/JG/112/06: Los miembros de la Junta de Gobierno autorizaron 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.

El original del acta en el que consta dicho acuerdo se encuentra en trámite de firma, por lo que éste puede sufrir modificaciones.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
LA SECRETARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO

LIC. GABRIELA SÁNCHEZ SANTILLÁN

CONDUSEF
22 MAR. 2018
11:50
RECIBIDO
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN

c.c.p. Dr. Daniel Quintero Peña – Vicepresidente de Planeación y Administración de la CONDUSEF. Para su conocimiento.

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

VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Memorándum No. VPA/033/2018
Ciudad de México, a 23 de marzo de 2018

SECRETARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO
VICEPRESIDENTES
SECRETARIO TÉCNICO
DIRECTORES GENERALES DE LA CONDUSEF
PRESENTES.

Me permito hacer de su conocimiento que, mediante Acuerdo CONDUSEF/JG/112/06, fue aprobado en la Centésima Décima Segunda Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno el "Manual de Organización General de la CONDUSEF", mismo que se envió al correo electrónico mvillaloz@condusef.gob.mx para su implantación, observancia en la operación y funcionamiento de las áreas que lo aplican.

ATENTAMENTE,
EL VICEPRESIDENTE

DR. DANIEL QUINTERO PEÑA

MFLP/rrs.

c.c.p. **Lic. Emmanuel Cardoso Blanno,** Titular del Órgano Interno de Control. Para su conocimiento. Presente.
Mtro. Eric Salomón Santamaría Domínguez, Titular del Área de Auditoría para el Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública. Para su conocimiento vía correo electrónico.
Lic. Miguel Ángel Villaloz García, Director General de Planeación y Organización. Para su conocimiento vía correo electrónico.
Lic. Rodrigo Juventino García Islas Leal, Director de Administración de Personal. Para su conocimiento vía correo electrónico.
Lic. María Felicitas López Pesquera, Directora de Organización. Para su conocimiento vía correo electrónico.