Núm. de Proyecto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha de Registro  | 09 | **11** | **2016** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Institución**  | Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros |
| **Sector** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Organizaciones de la Sociedad Civil** |  | **Federal** | X |  **Estatal** |  |  |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Municipal** |  | **UADY** |  |   |  |  |

Otro: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
| [Datos de la Dependencia](#_SOLICITUD_DE_REGISTRO_DE PROYECTO) : |
| Nombre: | Subdelegación Yucatán de la CONDUSEF |
| Dirección: | Calle 29 No. 479 Esquina 46 A Fracc. Gonzalo Guerrero C.P. 97115 Mérida, Yucatán |
| Teléfono y fax: | 9287070 |

 Día Mes Año

|  |
| --- |
| [Unidad Receptora](#_SOLICITUD_DE_REGISTRO_DE PROYECTO): |
| Subdelegación Yucatán de la CONDUSEF |

[**Nombre del Proyecto Social**](#_Justificación_Social_(Máximo_¼ de p)**:**

|  |
| --- |
| Analistas de las problemáticas financieras para usuarios de los Servicios Financieros. |

**Vigencia del Proyecto:** Seleccionar con una **X** el o los semestre(s) que el **proyecto estará vigente**:

|  |  |
| --- | --- |
| **2017** | **2018** |
| Primer Semestre | Segundo Semestre | Primer Semestre | Segundo Semestre |
| **X** | **X** | **X** | **X** |

Nota: esta vigencia dependerá del desarrollo del proyecto durante el seguimiento y supervisión realizado por la Universidad Autónoma de Yucatán.

**Función en la que incide:** Seleccionar con una **X** la opción más adecuada (**marcar sólo una**).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Docencia |  |  | Extensión | **X** |  | Investigación |  |

**Modalidad:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Unidisciplinario |  |  | Multidisciplinario | **X** |  | Interdisciplinario |  |

[**Área prioritaria de desarrollo**](#_SOLICITUD_DE_REGISTRO_DE PROYECTO)**:** Seleccionar con una **X** la opción más adecuada (**marcar sólo una**).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [Salud y Alimentación](#area" \o "Acciones encaminadas a satisfacer necesidades biopsicosociales, desde los ámbitos promoción, prevención y rehabilitación para la preservación de la salud.) |  | [Preservación y Difusión de la cultura](#area)  |  |  |
| [Económica](#area) | X |  [Medio Ambiente](#area) |  |  |
|  [Vivienda y Urbanismo](#area)   |  |  [Justicia](#area) y Derecho |  |  |
| [Innovación Tecnológica](file:///C%3A%5CAppServ%5Cwww%5CF-DGDA-CE-O1-Formato%20de%20Solicitud%20de%20Registro%20de%20Proyectos-REV%2004.doc) |  | [Educación](#area) |  |  |

|  |
| --- |
| [Justificación Social](#_Justificación_(Máximo_¼_de página):" \o "Describir la prioridad social a la que se atiende a través de la prestación del S.S. La Prioridad debe estar fundamentada en una necesidad social vinculada con el área prioritaria de desarrollo, debe especificar el impacto esperado. (Resultado a obtener)) (Máximo ¼ de página): |
| La CONDUSEF es un órgano supervisor de las atribuciones tendientes a la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, particularmente respecto de las Instituciones otorgantes de financiamiento y crédito; es el responsable de la transparencia financiera en el Sistema Financiero Mexicano, por lo anterior esta dependencia Federal busca a jóvenes estudiantes universitarios con una buena formación integral educativa que quieran ampliar y reforzar sus intereses en los campos teóricos financieros y que quieran aplicar dichos conocimientos en las áreas económicos y jurídicos del ramo financiero. El estudiante de servicio social apoyará a la Subdelegación Estatal de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras; arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre estos; así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a dichas Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios. El estudiante aprenderá a diagnosticar las diversas problemáticas financieras presentadas por el usuario para su mejor solución, con el apoyo de expertos asesores financieros. Actualmente, el mundo laboral demanda personas con responsabilidad social y capacidad crítica que contribuyan al desarrollo de nuestro Estado mediante la generación y transmisión de conocimientos, que en esta Dependencia Federal adquirirán con capacitación continua y la práctica del día a día, por lo que de no contar con el apoyo del servicio social repercutiría en gran medida en los servicios prestados a los usuarios de los servicios financieros, que es importante para el desarrollo sustentable de Yucatán. |
| [**Objetivos Generales**](#_Justificación_(Máximo_¼_de página):) **y** [**Específicos**](#_Justificación_(Máximo_¼_de página):) **:**  |
| **Objetivos Generales:**1. 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.

**Objetivos Específicos:**1. Promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras.
2. Arbitrar las diferencias y proveer a la equidad en las relaciones que existan entre los Usuarios y las Instituciones Financieras para una pronta solución a la problemática presentada.
3. Supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al Sistema Financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios de servicios financieros.
4. Apoyar en la procuración de la equidad en las relaciones entre 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.

En su función preventiva, CONDUSEF persigue prevenir a los ciudadanos a través de diversas herramientas, con la intención de inculcar en la población una educación financiera sólida que les permita tomar las mejores decisiones en beneficio de su patrimonio familiar y, derivado de esto, propiciar una mayor competencia entre los intermediarios al obligarlos a mejorar sus productos y servicios. |

|  |
| --- |
| **[Acciones a realizar, generales y por perfil (disciplina):](#_Metas:" \o "Enlistar las actividades que realizarán los prestadores así como el horario y los espacios o lugares donde éstas se llevarán al cabo. )** |
| **Actividades generales: (Todos los perfiles lo realizarán)**1. Apoyar, trimestralmente en la elaboración programas de educación financiera dirigido principalmente a los municipios del interior del estado de Yucatán, y dividido por sectores de población.
2. Promover y difundir mensualmente la educación financiera por grados educativos.
3. Proporcionar información a los usuarios sobre los servicios que otorga la CONDUSEF.
4. El servicios social, se le capacitará para otorgar asesoría técnica a los usuarios de los servicios financieros, que puede ser telefónica como personal;
5. Ofrecerá orientación económica-jurídica a los usuarios de servicios financieros de cómo presentar su escrito de reclamación ante esta autoridad.
6. Apoyar para la digitalización del expediente del usuario del servicio financiero.
7. Aprender la integración documental para armar un expediente técnico-jurídico de la Institución.

**Licenciatura en Economía:**1. Apoyar para la emisión y elaboración de las controversias contra de las Sociedades de Información Crediticia.
2. Realizar el análisis económico y jurídico, por cada usuario que los solicite, de las Sociedades de Información Crediticia o mejor conocido del reporte de buro de crédito especial, para personas físicas o morales.
3. En los problemas con seguros, apoyará para la determinación del monto en la reserva técnica.
4. Realizar diversas corridas financieras para determinar los montos que cargan las Instituciones Financieras a los usuarios.
5. Realizar mensualmente, el análisis de las comisiones reportadas por las Instituciones Financieras para su difusión al público en general.
6. Apoyar mensualmente en la supervisión de la base de datos de las Comisiones que sean reportadas y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren las instituciones financieras.
7. Apoyar semestralmente en la integración de estudios en materia de productos y servicios financieros

**Licenciatura en Contaduría Pública:**1. Analizar los balances generales de las entidades Sociedades Financiera de Objeto Múltiple No Reguladas.
2. Apoyar para la emisión y elaboración de las controversias contra de las Sociedades de Información Crediticia.
3. Apoyar en la integración del documento económico y jurídico para la formación y supervisión de las Sociedades Financiera de Objeto Múltiple No Reguladas.
4. Apoyar para la emisión y elaboración de las controversias contra de las Sociedades de Información Crediticia.
5. Realizar mensualmente, el análisis de las comisiones reportadas por las Instituciones Financieras para su difusión al público en general.

**Licenciatura en Actuaría:**1. Apoyar en la integración del documento económico y jurídico para la formación y supervisión de las Sociedades Financiera de Objeto Múltiple No Reguladas.
2. Apoyar para la emisión y elaboración de las controversias contra de las Sociedades de Información Crediticia.
3. Realizar el análisis económico y jurídico, por cada usuario que los solicite, de las Sociedades de Información Crediticia o mejor conocido del reporte de buro de crédito especial, para personas físicas o morales.
4. En los problemas con seguros, apoyará para la determinación del monto en la reserva técnica.
5. Analizar los diversos documentos financieros y jurídicos que exhiben las instituciones financieras y que son motivos para interponer una reclamación ante esta Autoridad.
6. Realizar diversas corridas financieras para determinar los montos que cargan las instituciones financieras a los usuarios.
7. Apoyar mensualmente en la supervisión de la base de datos de las Comisiones que sean reportadas y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren las instituciones financieras.
8. Revisar mensualmente la base de datos del registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), para establecer un diagnóstico de las entidades financieras que actúan en nuestro estado.
9. Apoyar semestralmente en la integración de estudios en materia de productos y servicios financieros

**Licenciatura en Derecho:**1. Apoyar en las notificaciones de documentos financieros ante las instancias financieras y el poder judicial
2. Apoyar en la integración del documento económico y jurídico para la formación y supervisión de las Sociedades Financiera de Objeto Múltiple No Reguladas.
3. Apoyar para la emisión y elaboración de las controversias contra de las Sociedades de Información Crediticia
4. Realizar el análisis económico y jurídico, por cada usuario que los solicite, de las Sociedades de Información Crediticia o mejor conocido del reporte de buro de crédito especial, para personas físicas o morales.
5. Analizar los diversos documentos financieros y jurídicos que exhiben las instituciones financieras y que son motivos para interponer una reclamación ante esta Autoridad.
6. Revisar mensualmente la base de datos del registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), para establecer un diagnóstico de las entidades financieras que actúan en nuestro estado.

**Licenciatura en Psicología:**1. Apoyar en la aplicación de entrevistas a los usuarios de los servicios financieros.
2. Impartir pláticas, en el interior y capital del Estado referente a la cultura financiera.
3. Diseñar estrategias para una mejor promoción de la Cultura Financiera.
4. Promover la cultura financiera por grados educativos desde preescolar hasta nivel universitario.
5. Plantear diversas habilidades en la atención a usuarios de servicios financieros.
 |
| [**Beneficiarios d****irectos del proyecto**](#beneficio)**:** |
| Los Beneficiarios directos del proyecto son la gran mayoría de la Población Económicamente Activa del Estado de Yucatán que utilizan más de 6,500 productos financieros distintos, es importante mencionar que la población que utiliza los productos financieros va creciendo de forma exponencial, pues la población de todos los niveles económicos la utilizan; y sin un buen cimiento de cultura financiera se vería afectada la economía familiar y posteriormente la economía de la comunidad. Es importante mencionar que se trabaja muy coordinadamente con diversas instituciones educativas y dependencia de gobierno del sector social para la difusión de la cultura financiera. |

|  |
| --- |
| **[Recursos con los que dispondrá el prestador](#recurso" \o "Describir o enlistar  los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades descritas que el prestador realizará.):** |
| Materiales: Lugar Físico y materiales de oficina para poder desarrollar sus diversas funciones. |
| Humanos: Capacitación y apoyo de expertos financieros. |
| Infraestructura: Cómputo con Internet  |
| Apoyo Económico: | Si |  | No | X | **Monto Mensual** | $ |
| **Viáticos:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Alimentos |  |  | Transporte |  |  | No Aplica | X |

 |
| [**Horario del Prestador:**](#numero)**En la Mañana de 9:00 am a 1:00 pm. En la tarde de 1:00 pm a 5:00 pm; existe la flexibilidad de horarios.** |
|  |

|  |
| --- |
| [**Número y perfil de los prestadores solicitados**](#numero)**:** |

 **Nombre de la Licenciatura No. de prestadores Nombre de la Licenciatura No. de prestadores**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.- Licenciatura en Economía | **6** (4 en la mañana y 2 en la tarde) | 5.- Licenciatura en Psicología | **4**(Horario Flexible) |
| 1.- Licenciatura en Contaduría Pública Economía | **6** (4 en la mañana y 2 en la tarde) | 6.- |  |
| 3.- Licenciatura en Actuaría | **6** (4 en la mañana y 2 en la tarde) | 7.- |  |
| 4.- Licenciatura en Derecho | **4** (2 en la mañana y 2 en la tarde) | 8.- |  |

 **Estrictamente de acuerdo con el catálogo descrito en el** [**instructivo**](http://www.uady.mx/sitios/serv_soc/instructivo.doc)**. En ningún caso un perfil podrá sustituir a otro.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Número total de prestadores solicitados**:  | 26 |

|  |
| --- |
| [**Inducción**](#induccion)**:**  |
| Descripción:El prestador conocerá sus funciones y responsabilidades de la siguiente manera:1. Por medio de un Taller impartido por el Subdelegado Estatal de esta Comisión, en donde el estudiante conocerá de las funciones que tendrá y desarrollará, los derechos y obligaciones que tendrá que seguir, así como la importancia de la importancia de la CONDUSEF en el estado, y la las áreas que integran dicha Subdelegación.

Además recibirá capacitación por la red, a través del portal de Capacitación y Desarrollo que donde conocerá los diversos productos financieros que integran el Sistema Financiero Mexicano1. Tendrá la posibilidad de cursar un diplomado de 480 hrs, con valor curricular sin costo alguno.
 |
| **Duración en** **horas** de la inducción: 1. El taller 2 horas
2. A través del portal de capacitación, es un tema financiero cada 15 días.
3. Diplomado de Cultura Financiera de 480 hrs. de duración.
 |
| [**Supervisión y evaluación del desempeño del prestador por parte del responsable directo**](#supervision)**:** |
| Instrumentos (bitácoras, informes, reportes, lista de cotejo, asistencia, rúbricas, etc.):La supervisión de las actividades se realizará por REPORTES que genera nuestro Sistema de Información Operativo (SIOWEB), que está ligado a través de la RED de INTERNET, con las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios de Servicios Financieros de Forma directa y genera reportes diarios. |
| Periodicidad (semanal, mensual, etc.):El REPORTE de medición se realizará de forma mensual |
| Criterios (desempeño, actitudes, habilidades, etc.): Los criterios de supervisión y evaluación son cualitativos y cuantitativos pues existe un instrumento de medición llamado tablero de control y se puede medir la cantidad y calidad de asuntos presentados de forma remota ante las Instituciones Financieras; pero internamente con los cursos de capacitación aplicados de forma mensual nos miden las habilidades y conocimientos. |

**Responsable(s) de (los) Prestador(es)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Perfil a Supervisar | Email | Teléfono |
| Lic. José Alberto Pinto Escamilla | Todos | apinto@condusef.gob.mx | 9287070 ext. 2724 |

[**Responsable del Proyecto**](#rproyecto)

|  |
| --- |
| firma y sello |
| Nombre: Lic. José Alberto Pinto EscamillaCargo: Subdelegado Estatal  |
| Email: apinto@condusef.gob.mx |
| Teléfono: 9287070 |

* Favor de llenar a computadora, dejarlo en archivo de **Word 2007 o superior**, **NO USAR** formato **PDF o JPG**.
* Favor de llenar el anexo (**Cuadro 1, no es necesario imprimirlo),** a este formato de solicitud de registro.

**Dirección General de Desarrollo Académico**

Sistema de Atención Integral al Estudiante

Programa Institucional de Servicio Social

**Cuadro 1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Institución** | **Dependencia** | **Dirección y Teléfono**  | **Correo Electrónico para envío-recepción de información** | **Nombre del Proyecto** | **Nombres de Responsables** | **Perfil(es) Solicitado(s)** | **Cantidad de Prestador(es)** |
| **Comisión Nacional para la protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** | **Subdelegación Estatal Yucatán de la CONDUSEF** | **Calle 29 No. 479 Esquina 46 A Fracc. Gonzalo Guerrero C.P. 97115 Mérida, Yucatán Tel. 9287070** | **apinto@condusef.gob.mx** | **Analistas de las problemáticas financieras para Usuarios de los Servicios Financieros** | **Proyecto: José Alberto Pinto Escamilla Prestador: José Alberto Pinto Escamilla** | **Licenciatura en Economía**  | **6** |
| **Licenciatura en Contaduría Pública** | **6** |
| **Licenciatura en Actuaría** | **6** |
| **Licenciatura en Derecho** | **4** |
| **Licenciatura en Psicología** | **4** |

* Favor de llenar todas las columnas de Cuadro 1.