CONVENIO DE COLABORACIÓN





GUADALAJARA, JALISCO, A 21 DE SEPTIEMBRE DE 2009.







ÍNDICE

ANT	recedentes	1
DEC	CLARACIONES	2
I.	DECLARACIONES DE LA "CONDUSEF":	2
II.	DECLARACIONES DE LA "PROCURADURIA":	3
III.	DECLARACIONES DE LAS PARTES:	4
CLÁ	USULAS	6
PR	RIMERA OBJETO:	6
SE	GUNDA REMISIÓN DE "USUARIOS":	7
	RCERA MÓDULOS DE INFORMACIÓN:	
CU	IARTA EDUCACIÓN FINANCIERA:	7
QU	JINTA,- FOROS Y CONFERENCIAS:	9
	XTA ASESORÍA Y CAPACITACIÓN:	
SE	PTIMA EFECTOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD FINANCIER ÍS:	A DEL9
	TAVA COLABORACIÓN ACTIVA:	
NO	VENA GRUPO DE TRABAJO:	9
DÉ(CIMA CONFIDENCIALIDAD:	10
	CIMA PRIEMRA PROPIEDAD INTELECTUAL:	
	CIMA SEGUNDA AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL:	
DÉC	CIMA TECERA VIGENCIA:	11
DÉC	CIMA CUARTA BUENA FE:	12
DÉC	CIMA QUINTA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO:	12





CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN: POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO LA "CONDUSEF" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU VICEPRESIDENTE LICENCIADA MARIA ISABEL VELASCO RAMOS, CON LA PARTICIPACIÓN DE LA LIC. ADRIANA ROMO LOPEZ, DELEGADA ESTATAL EN JALISCO; Y, POR LA OTRA, LA PROCURADURÍA SOCIAL DEL ESTADO DE JALISCO, REPRESENTADA POR EL C. LIC. PEDRO RUIZ HIGUERA, EN SU CARÁCTER DE PROCURADOR SOCIAL A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "LA PROCURADURÍA SOCIAL", ; AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ANTECEDENTES

- La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se publicó en el Diario Oficial de la Federación con fecha 18 de enero de 1999, y, con fechas 5 de enero de 2000, 12 de mayo de 2005, 7 de julio de 2005, 6 de junio de 2006 y 15 de junio de 2007, se publicaron los decretos por los que se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de dicha Ley.
- II. El objeto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es proteger y defender los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.
- III. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros recoge dos importantes tradiciones y corrientes del quehacer jurídico de México y el mundo. Por una parte, la función tutelar del Estado como factor de equilibrio en el caso de relaciones asimétricas entre los diferentes actores sociales; y, por otra, la creciente tendencia a crear instancias extrajudiciales para la solución de controversias. De ellas deriva la estrategia de defensa que la "CONDUSEF" ofrece a los "USUARIOS", que aparte de buscar la





conciliación, prevé su derivación en el arbitraje y asume, bajo determinadas condiciones, su defensoría legal gratuita ante los tribunales.

- IV. La protección y defensa de los derechos e intereses de los "USUARIOS" están a cargo de la "CONDUSEF", cuyo Estatuto Orgánico se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2007.
- V. Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 54 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, la defensa de los intereses sociales y familiares, así como la institución de la defensoría de oficio en los ramos penal y familiar, estará a cargo de un organismo denominado Procuraduría Social, el cual dependerá del Poder Ejecutivo del Estado, la cual de conformidad con lo dispuesto por la su Ley Orgánica tiene como atribución la de proporcionar asistencia jurídica y patrocinio gratuito a las personas de escasos recursos en los asuntos del orden civil y mercantil.
- VI. Que "LAS PARTES", con el objeto de realizar en el ámbito de sus competencias, diversas acciones coordinadas tendientes a garantizar a la sociedad jalisciense una mayor seguridad y asistencia jurídica especialmente a aquellas personas que se encuentran involucradas en algún procedimiento judicial derivado del uso de los servicios financieros y de estar en posibilidad de ofrecer una defensa legal adecuada, han acordado en celebrar el presente convenio de coordinación institucional, a efecto de cumplir con dicho fin.

DECLARACIONES

I. DECLARACIONES DE LA "CONDUSEF":

I.1. Que es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo previsto en el artículo 4º de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.





- I.2. Que la protección y defensa que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros le encomienda, tiene como objetivo prioritario 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.
- I.3. Que tiene como finalidad 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 éstos.
- I.4. Que el presente convenio de colaboración se celebra conforme a las atribuciones que el artículo 11, fracción XI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros otorga a la "CONDUSEF".
- I.5. Que su Vicepresidenta de Delegaciones cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente convenio, conforme a lo establecido por el artículo 12, fracción III, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- I.6. Que tiene interés en que la "PROCURADIRA SOCIAL" coadyuve en la difusión y promoción de la educación financiera entre los "USUARIOS"
- I.7. Que, para los efectos del presente convenio, señala como domicilio legal el sito en Avenida Insurgentes Sur, número 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, México, Distrito Federal.

II. DECLARACIONES DE LA "PROCURADURIA":

II.1. Que es una Dependencia del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco de conformidad con lo dispuesto por el artículo 54 de la Constitución Política del Estado.





- II.2. Que la Ley Orgánica de la Procuraduría Social, establece que dicha Dependencia tiene por objeto: organizar la defensoría de oficio en el Estado; representar y defender a los indiciados y procesados en todas las etapas de los procedimientos penales, o hasta que éste nombre defensor particular; representar a los adolescentes infractores en todas las etapas de los procedimientos contemplados por la Ley de Justicia Integral para Adolescentes del Estado, o hasta que estos nombren defensor particular; representar a la sociedad en los procedimientos de orden e interés público; desempeñar extrajudicialmente las funciones de mediación o conciliación tendientes a lograr la solución de conflictos proponiendo soluciones amistosas a los interesados, conforme a lo previsto en la normatividad aplicable; y proporcionar asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos y de grupos vulnerables en los términos del Código de Asistencia Social.
- II.3. Que el Licenciado Pedro Ruiz Higuera, en su carácter de Procurador Social, goza de facultades suficientes para suscribir el presente convenio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 9 fracción IV de la Ley Orgánica de la Procuraduría Social.
- II.4. Que para todos los efectos del presente convenio, señala como domicilio el ubicado en la Avenida Alcalde 1351, edificio C, tercer piso, Colonia Miraflores en Guadalajara, Jalisco.
- II.5. Que tiene interés en coadyuvar y colaborara coordinadamente con la "CONDUSEF" para difundir y promover la educación financiera entre los "USUARIOS" y realizar acciones tendientes a lograr que éstos tengan una defensa adecuada en los procedimientos judiciales en lo que se vean involucrados por el us0 de los servicios financieros.

III. DECLARACIONES DE LAS PARTES:

III.1. Que han decidido conjuntar esfuerzos y cumplir con cada uno de los compromisos estipulados en este convenio de colaboración.





- III.2. Que reconocen la personalidad jurídica con que se ostentan cada una de ellas, así como la capacidad legal de sus representantes para suscribir el presente convenio de colaboración.
- III.3. Que reconocen que la educación financiera es un factor de cambio en el desarrollo profesional y personal de los "USUARIOS", no sólo al hacer un mejor uso de los productos y servicios financieros, sino, además, para lograr una mejor administración de sus finanzas personales y familiares.
- III.4. Que, para efectos del presente convenio, se entenderá como "<u>USUARIO</u>" lo establecido por el artículo 2°, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que a la letra dice:

"Artículo 2o.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

I. 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 servicios prestado.

III.5. Que, para efectos del presente convenio, se entenderá como "INSTITUCIÓN FINANCIERA" lo establecido por el artículo 2º, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que a la letra dice:

"Artículo 2o.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes





generales de depósito. uniones de crédito. arrendadoras financieras, empresas de factoraie financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio. instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquier otra 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 servicios financiero a los Usuarios

....

- III.6. Que, para efectos del presente convenio y de conformidad con lo previsto en el artículo 87-K de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, también se entenderá como "INSTITUCIÓN FINANCIERA" a las sociedades financieras de objeto múltiple.
- III.7. Que están de acuerdo en asumir los derechos y obligaciones que les deriven del presente convenio con sujeción a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA .- OBJETO:

El presente convenio tiene por objeto que la "PROCURADURIA SOCIAL", con apoyo de la "CONDUSEF" realice acciones encaminadas a fomentar la colaboración y las acciones tendientes a promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los "USUARIOS" y la "CONDUSEF" proporcionar los servicios de asesoria de aquellos asuntos relacionados con su competencia.





SEGUNDA .- REMISIÓN DE "USUARIOS":

La "PROCURADURIA SOCIAL" está de acuerdo en remitir a la "CONDUSEF", a todos los "USUARIOS" que requieran los servicios de la "CONDUSEF", los cuales serán atendidos, en los términos y por los medios que para tales efectos sean establecidos por la "CONDUSEF", comprometiéndose ésta a atenderlos una vez que se tengan por recibidos, siempre y cuando se encuentren dentro del marco de su competencia.

Asimismo, la "PROCURADURIA SOCIAL" está de acuerdo en recibir de la "CONDUSEF", a todos los "USUARIOS" que requieran los servicios de defensoria legal, de aquellos asuntos en donde no fue factible sujetarse al arbitraje de los que conozca la "CONDUSEF", siempre y cuando de acuerdo a sus políticas y normatividad lo permitan

TERCERA - MÓDULOS DE INFORMACIÓN:

La "CONDUSEF" podrá instalar en las oficinas de la "PROCURADURA SOCIAL" módulos de información y atención a "USUARIOS", con el objeto de difundir entre éstos la información relativa a los distintos servicios que ofrece la "CONDUSEF" y, en su caso, canalizar a los que deseen presentar sus reclamaciones y consultas a las Delegaciones u oficinas centrales de la "CONDUSEF".

CUARTA.- EDUCACIÓN FINANCIERA:

La "PROCURADURIA SOCIAL", en la medida de sus posibilidades y capacidades, coadyuvará con la "CONDUSEF" en la difusión de los servicios prestados por ésta, así como en la promoción y desarrollo de la educación financiera.

La "CONDUSEF", podrá remitir a la "PROCURADURIA SOCIAL" la información que en materia de prevención, protección y defensa de los "USUARIOS" publique, y ésta se encargará de difundir su contenido en el ámbito de su competencia.

Para efectos de lo previsto en esta cláusula, las partes asumen los siguientes compromisos:





A. La "PROCURADURIA SOCIAL" deberá:

- Distribuirá entre sus usuarios los materiales de educación financiera que la "CONDUSEF" le entregue para tales efectos, en el entendido que los el material será proporcionado por la "CONDUSEF".
- Abstenerse de modificar el contenido del material de difusión que la "CONDUSEF" le proporcione, a menos que exista consentimiento expreso por escrito de ésta última.
- Difundir las atribuciones de la "CONDUSEF".
- Incluir dentro de sus programas culturales, aquellos temas relacionados con la educación financiera, de acuerdo a lo que previamente convenga con la "CONDUSEF".

B. La "CONDUSEF" deberá:

- Entregar gratuitamente a la "PROCURADURIA SOCIAL" los contenidos de educación financiera que desee sean distribuidos entre los usuarios de la "PROCURADURIA SOCIAL"
- Procurar la constante actualización de los materiales de educación financiera que serán distribuidos por la "PROCURADURIA SOCIAL", a fin de que dichos materiales estén acordes con la normatividad vigente.
- Proporcionar a la "PROCURADURIA SOCIAL" la información necesaria sobre las funciones que lleva a cabo la "CONDUSEF".
- 4. Elaborar e impartir, en coordinación con la "PROCURADURIA SOCIAL", los programas de educación financiera que requiera la "PROCURADURIA SOCIAL", aprovechando para ello la infraestructura de comunicaciones con que ésta cuente.
- Asistir a los eventos, ferias y conferencias a las que la invite la "PROCURADURIA SOCIAL", para difundir la educación financiera entre la comunidad y usuarios de la "PROCURADURIA SOCIAL".





QUINTA .- FOROS Y CONFERENCIAS:

Para el mejor desempeño de las actividades materia del presente convenio, la "PROCURADURIA SOCIAL" facilitará en su caso y de acuerdo a la disponibilidad a la "CONDUSEF" los espacios físicos que ésta requiera para la realización de foros, conferencias y demás eventos de naturaleza similar, siempre y cuando los citados eventos tengan como objeto realizar las actividades materia del presente acuerdo de voluntades.

SÉXTA.- ASESORÍA Y CAPACITACIÓN:

La "CONDUSEF" proporcionará asesoría y capacitación en materia financiera, así como información sobre el uso de los servicios y productos ofrecidos por las "INSTITUCIONES FINANCIERAS" a las personas que para tales efectos designe la "PROCURADURIA SOCIAL".

SEPTIMA.- EFECTOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA DEL PAÍS:

Las partes mantendrán una comunicación permanente sobre los efectos generales de la actividad financiera del país que afecten a los "USUARIOS", a efecto de prevenir, en lo posible, la problemática derivada de las operaciones financieras que éstos realicen.

OCTAVA.- COLABORACIÓN ACTIVA:

Las partes manifiestan su disposición para colaborar activamente en cualquier otra actividad tendiente a salvaguardar los derechos e intereses de los "USUARIOS".

NOVENA.- GRUPO DE TRABAJO:

Las partes constituyen, en este acto, un grupo de trabajo (en lo sucesivo el "GRUPO DE TRABAJO") con el propósito de cumplir con sus obligaciones bajo el presente convenio.





El "GRUPO DE TRABAJO" queda conformado por los funcionarios que enseguida se mencionan, o por quienes lleguen a sustituirlos en su encargo:

- a) Por la "CONDUSEF": Lic. Adriana Romo López, Delegada Estatal en el Estado de Jalisco.
- Por la "PROCURADURIA". Lic. Beatriz Eugenia Martínez Sánchez, Subprocurador de Servicios Jurídicos Asistenciales de la procuraduría Social del Estado de Jalisco.

El "GRUPO DE TRABAJO" deberá reunirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de firma del presente convenio, con el objeto de que elabore un programa de actividades, mismo que formará parte integrante de este instrumento y donde se establecerá la forma en que funcionará el "GRUPO DE TRABAJO" así como la periodicidad y la metodología para el cumplimiento de las obligaciones que a cargo de las partes se derivan del presente convenio.

Derivado del seguimiento que el "GRUPO DE TRABAJO" dé al cumplimiento de las obligaciones que las partes asumieron bajo el presente convenio y con base en el programa que al efecto se elabore, el "GRUPO DE TRABAJO" determinará los ajustes que requiera el presente convenio, sin que las partes deban celebrar instrumento modificatorio alguno para que se tengan por hechos los ajustes convenidos en el seno del "GRUPO DE TRABAJO".

DÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD:

Las partes convienen que la información que la "CONDUSEF" proporcione a la "PROCURADURIA SOCIAL" no será de la considerada como confidencial en términos del artículo 13 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ni de la clasificada como reservada conforme a lo dispuesto por los artículos 13 y 14 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

DÉCIMA PRIMERA.- PROPIEDAD INTELECTUAL:

La "PROCURADURIA SOCIAL" reconocerá en todo momento la propiedad intelectual de los contenidos que la "CONDUSEF" le entregue, por lo que, en materia de derechos de autor, la "CONDUSEF" se hará responsable de verificar





el origen de los contenidos que entregue a la "PROCURADURIA SOCIAL", a fin de hacer valer en tiempo y forma los derechos que deriven de ellos, en el entendido que la "PROCURADURIA SOCIAL" no obtendrá lucro alguno por los contenidos que difunda.

Se reconoce la propiedad de la "CONDUSEF" y/o de los propietarios de los derechos de explotación comercial correspondientes sobre toda aquella información, tecnología, datos, especificaciones y contenidos que la "CONDUSEF" entregue a la "PROCURADURIA SOCIAL" en cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente convenio.

Las partes convienen que el resultado de las obras intelectuales que resulten del presente instrumento se regirá conforme a lo que establecen las leyes en materia de propiedad intelectual, debiendo las partes otorgar, en su caso, los créditos correspondientes a las personas que intervengan en la producción de las mismas.

DÉCIMA SEGUNDA.- AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL:

Las partes convienen que el personal asignado por cada una para la ejecución y cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente convenio, se entenderá relacionado laboralmente exclusivamente con aquélla que lo empleó. Por ende, cada una de las partes asumirá su responsabilidad por ese concepto, y en ningún caso serán consideradas como patrones solidarios, sustitutos o beneficiarios entre sí, aclarando que, cada una de ellas tiene medios propios y suficientes para afrontar la responsabilidad que derive de las relaciones de trabajo y de seguridad social que se establezcan con sus respectivos trabajadores; deslindando de toda responsabilidad a la parte que no tenga relación laboral alguna con el trabajador de la otra parte.

En tal virtud, las partes se obligan a sacar en paz y a salvo a su contraparte en caso de que surgiese cualquier controversia al respecto.

DÉCIMA TERCERA.- VIGENCIA:

El presente convenio tendrá una duración indefinida a partir de la fecha de su firma, en el entendido de que su vigencia no podrá ser menor a un año; no obstante lo anterior, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado mediante





aviso por escrito que dé a la otra parte con, por lo menos, 30 (treinta) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación.

En su caso, las partes se comprometen a cumplir con todas las obligaciones pactadas que se encontraren en desarrollo al momento de la terminación.

DÉCIMA CUARTA.- BUENA FE:

Las partes manifiestan que el presente convenio de colaboración es producto de la buena fe, por lo que no existe error, dolo, ni otro vicio del consentimiento que pudiere invalidarlo, por lo que se realizarán todas las acciones posibles para su debido cumplimiento, en caso de presentarse alguna discrepancia sobre su interpretación o cumplimiento, voluntariamente y de común acuerdo se buscará resolver esta controversia.

DÉCIMA QUINTA.- INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO:

Para la interpretación y cumplimiento del presente convenio, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando al fuero que les pudiese corresponder por su domicilio o por cualesquier otra razón.

Leído que fue, y debidamente enteradas las partes del alcance y contenido legal de sus antecedentes, declaraciones y cláusulas, ambas lo firman de conformidad el presente convenio, por triplicado, en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco a los Veintiún días del mes de Septiembre de dos mil nueve.

POR LA "CONDUSEF"

Lic. Adriana Romo López Delegada Estatal de la CONDUSEF POR LA "PROCURADURIA"

Lic. Pedro Ruiz Higuera Procurador Social





TESTIGOS DE HONOR



SRA. IMELDA GUZMÁN DE LEÓN PRESIDENTA DEL SISTEMA DIF JALISCO

LIC. BEATRIZ MARTINEZ SANCHEZ SUBPROCURADORA DE SERVICIOS JURIDICOS ASISTENCIALES

> ME. JOSÉ LEÓN VALLE SUBPROCURADOR DE REPRESENTACIÓN SOCIAL

LIC. RICARDO CAMBEROS SANTOSCOY SUBPROCURADOR DE DEFENSORÍA DE OFICIO