



Cumplimiento Normativo ante CONDUSEF para Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo. (SOCAPs)

(Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros)

PROPUESTA DE SERVICIOS

2026

ÍNDICE

• PRESENTACIÓN	1
• OBJETIVO DE LA PROPUESTA	2
• MARCO NORMATIVO APLICABLE	3
• ALCANCE DEL SERVICIO	4
• DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5-11
Diagnóstico de Cumplimiento normativo ante CONDUSEF.....	5
Implementación y Adecuación Normativa.....	5
Cumplimiento en Transparencia y Registros.....	6
Gestión de Quejas y Reclamaciones.....	7
Elaboración y Actualización de Manuales Normativos Clave.....	7
Manual de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE).....	7
Manual de Terminación de Operaciones Activas.....	8
Manual de Terminación de Operaciones Pasivas.....	8
Capacitación Especializada Diferenciada.....	9
Capacitación a Órganos de Gobierno.....	9
Capacitación a responsables de Cumplimiento Normativo.....	9
Capacitación a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE).....	10
Acompañamiento y Seguimiento Permanente.....	11
• METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	12
• BENEFICIOS PARA LA SOCAP.....	13
• VIGENCIA Y ESQUEMA DE CONTRATACIÓN	14
• CONFIDENCIALIDAD	15
• CIERRE	16
• CONTACTO	17



Cumplimiento Normativo ante CONDUSEF para Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPs)

La presente Propuesta Integral de Servicios de Cumplimiento Normativo ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) está dirigida a Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPs) constituidas y operando conforme a la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP).

El servicio se concibe como un acompañamiento técnico, preventivo y continuo, orientado a asegurar el cumplimiento regulatorio, mitigar riesgos sancionatorios y fortalecer la protección del socio.





Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Asegurar que la SOCAP cumpla de manera integral, oportuna y documentada con las obligaciones normativas en materia de CONDUSEF, conforme al marco legal aplicable.

Objetivos específicos

- Identificar brechas de cumplimiento normativo ante CONDUSEF.
- Implementar y documentar controles regulatorios exigidos.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia financiera y registros.
- Fortalecer la atención de quejas y reclamaciones de los socios.
- Proporcionar acompañamiento técnico permanente ante requerimientos regulatorios.





Marco normativo aplicable

El servicio se fundamenta, de manera enunciativa mas no limitativa, en:

- Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).
- Disposición Única en Materia de Registros de la CONDUSEF.
- Disposiciones de carácter general, criterios, circulares y lineamientos emitidos por CONDUSEF.
- Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP).





El servicio es integral, modular y escalable, adaptable al nivel de operación de la SOCAP (Niveles I a IV), considerando su tamaño, complejidad operativa y número de productos.





Descripción de los servicios

Diagnóstico de Cumplimiento normativo ante CONDUSEF

Objetivo:

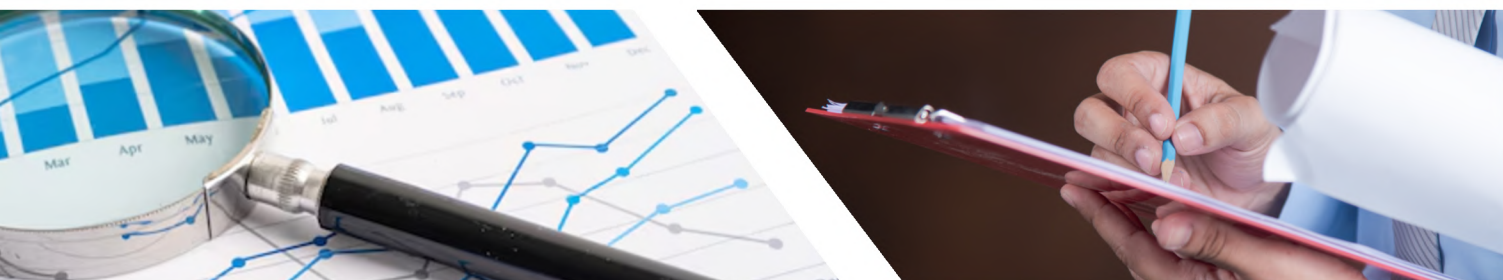
Evaluar el grado de cumplimiento normativo vigente.

Actividades:

- Revisión documental de contratos de adhesión, estados de cuenta, carátulas y publicidad.
- Evaluación de cumplimiento en SIPRES, REDECO y demás registros obligatorios.
- Análisis del procedimiento interno de atención a quejas y reclamaciones.
- Identificación de riesgos y brechas regulatorias.

Entregable:

Informe diagnóstico con matriz de cumplimiento, semáforo de riesgos y plan de acción.



Implementación y Adecuación Normativa

Objetivo:

Subsanar brechas y fortalecer controles regulatorios.

Actividades:

- Adecuación de contratos de adhesión y documentación informativa conforme a LTOSF.
- Actualización de políticas y procedimientos internos.
- Soporte técnico en la carga y actualización de registros CONDUSEF.

Entregable:

Documentación normativa actualizada. - Evidencia documental de cumplimiento.



Descripción de los servicios

Cumplimiento en Transparencia y Registros

Objetivo:

Asegurar el correcto registro de información.

Actividades:

- Revisión, Control y seguimiento de registros obligatorios (REUNE, REUS, SIPRES, REDECO, RECA, IFIT, SINE, etc).

Entregable:

Reporte de cumplimiento en materia de transparencia y registros.





Descripción de los servicios

Gestión de Quejas y Reclamaciones

Objetivo:

Fortalecer la atención al socio-usuario conforme a CONDUSEF.

Actividades:

- Diseño o actualización del procedimiento interno de atención a quejas.
- Acompañamiento en procesos de conciliación ante CONDUSEF.
- Análisis de causas raíz y acciones correctivas.

Entregable:

- Procedimiento documentado.
- Reportes periódicos de seguimiento.

Elaboración y Actualización de Manuales Normativos Clave

Objetivo:

Dotar a la SOCAP de manuales operativos obligatorios y alineados al marco CONDUSEF, que respalden el cumplimiento normativo y la atención al socio.

Manual de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

Alcance:

- Marco normativo aplicable (LPDUSF, LRASCAP, LTOSF y disposiciones (CONDUSEF).
- Organización y responsabilidades de la UNE.
- Procedimiento de atención a quejas y reclamaciones.
- Tiempos de respuesta y control de plazos.

Registro y seguimiento en REDECO

- Preparación y atención de conciliaciones ante CONDUSEF.

Entregable:

- Manual de la UNE formalmente estructurado y alineado a CONDUSEF.



Descripción de los servicios

Manual de Terminación de Operaciones Activas

Alcance:

- Supuestos de terminación de operaciones activas (créditos).
- Procedimiento de liquidación, cancelación y cierre.
- Información y comunicación al socio.

Entregable:

- Manual de Terminación de Operaciones Activas alineado a la LTOSF y criterios CONDUSEF.

Manual de Terminación de Operaciones Pasivas

Alcance:

- Supuestos de terminación de operaciones pasivas (captación, ahorro e inversión).
- Procedimiento de cancelación y cierre de cuentas.
- Información previa y derechos del socio.

Entregable:

- Manual de Terminación de Operaciones Pasivas alineado a la LTOSF y disposiciones CONDUSEF.





Descripción de los servicios

Capacitación Especializada Diferenciada

Objetivo:

Fortalecer la cultura de cumplimiento normativo mediante esquemas de capacitación diferenciados, conforme a las responsabilidades específicas de cada rol dentro de la SOCAP.

Capacitación a Órganos de Gobierno

Dirigido a:

Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y funcionarios de apoyo.

Enfoque:

Estratégico, de supervisión y responsabilidad.

Temas sugeridos:

- Marco normativo aplicable a SOCAPs en materia CONDUSEF (LPDUSF, LTOSF, disposiciones).
- Responsabilidades de los órganos de gobierno en la protección del socio-usuario.
- Riesgos sancionatorios, legales y reputacionales por incumplimiento.
- Análisis de casos relevantes y criterios emitidos por CONDUSEF.

Capacitación a responsables de Cumplimiento Normativo

Dirigido a:

Responsable o área de cumplimiento normativo.

Enfoque:

Técnico, operativo y preventivo.

Temas sugeridos:

- Obligaciones específicas ante CONDUSEF.
- Disposición Única en Materia de Registros de la CONDUSEF.
- Gestión y control de SIPRES, REDECO y demás registros aplicables.
- Integración de evidencia documental de cumplimiento.
- Atención a requerimientos y visitas de CONDUSEF.



Descripción de los servicios

Capacitación a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

Dirigido a:

Titular y personal de la UNE.

Enfoque:

Operativo, de atención al socio y resolución de conflictos.

Temas sugeridos:

- Procedimiento interno de atención a quejas y reclamaciones.
- Tiempos, forma y requisitos de respuesta conforme a CONDUSEF.
- Registro y seguimiento de reclamaciones en REDECO.
- Preparación para procesos de conciliación.
- Análisis de causas raíz y acciones correctivas.

Modalidad:

Presencial o virtual.





Descripción de los servicios

Acompañamiento y Seguimiento Permanente

Objetivo:

Garantizar cumplimiento continuo y preventivo.

Actividades:

- Asesoría permanente ante requerimientos CONDUSEF.
- Monitoreo de actualizaciones normativas.
- Reportes ejecutivos para Consejo de Administración y Vigilancia.

Entregables:

Informes trimestrales o semestrales de cumplimiento.





Metodología de trabajo

- Evidencia documental como eje del cumplimiento.
- Coordinación con áreas clave de la SOCAP.
- Comunicación ejecutiva con órganos de gobierno.





Beneficios para la SOCAP

- Reducción de riesgos sancionatorios.
- Cumplimiento normativo sólido y defendible.
- Mejora en la atención y confianza del socio.
- Fortalecimiento de la reputación institucional.

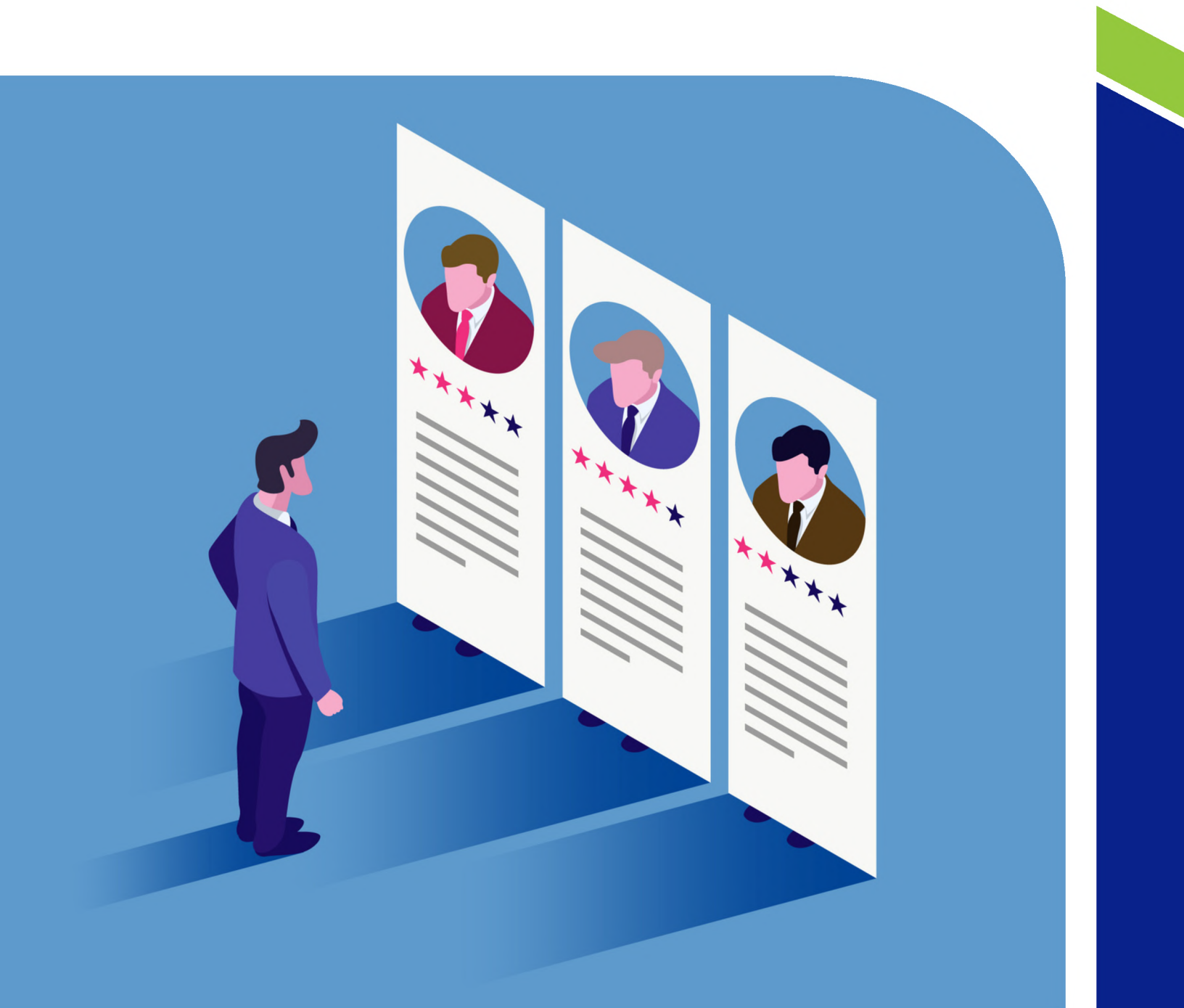


Vigencia y esquema de contratación

2026



- Servicio anual o por módulos.
- Honorarios definidos conforme al nivel de operación y alcance contratado.





Toda la información proporcionada por la SOCAP será tratada con carácter estrictamente confidencial y utilizada exclusivamente para fines del servicio contratado.





Cumplimiento Normativo ante CONDUSEF para Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPs)

La presente propuesta posiciona al prestador de servicios como aliado estratégico de cumplimiento normativo ante CONDUSEF, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la protección efectiva del socio.



CONTACTO



FCCAP

Federación Central de Cooperativas de
Ahorro y Préstamo S.C. de R.L. de C.V.



Federación Central de Cooperativas
de Ahorro y Préstamo



fccap.mx



[FCCAP_MX](https://twitter.com/FCCAP_MX)



[FCCAP_OFICIAL](https://www.instagram.com/FCCAP_OFICIAL)



FCCCAP

Federación Central de Cooperativas de
Ahorro y Préstamo S.C. de R.L. de C.V.

AGRADECEMOS SU ATENCIÓN