



**ACTA DE LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DE 2020  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE  
LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

El día miércoles 03 de junio de 2020, a las 11:30 horas, vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de desarrollar la Segunda Sesión Ordinaria de 2020 del Comité de Transparencia, por lo que se dieron cita sus integrantes: la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF y el Lic. Miguel Ángel Cárcamo Fuentes, Director de Gestión y Control Documental, adicionalmente participaron como invitados a la sesión la Lic. Gabriela Sánchez Santillán, Secretaria de la Junta de Gobierno, el Lic. Luis Fabre Pruneda, Vicepresidente Técnico, el Dr. Wilfrido Perea Curiel, Director General de Educación Financiera, la Lic. Elisa Herrejón Villareal, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, el Act. Jesús David Chávez Ugalde, Director de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, el Lic. Roberto Tejero Castañeda, Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios, la Lic. Luz Hiram Olympia Laguna Morales, Directora General de Atención a Usuarios "A", la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora General de Atención a Usuarios "B", el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración, La Lic. Gertrudis Rodríguez González, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, la Mtra. Antonia González Espinosa, Directora de Administración de Personal, el Lic. Eduardo Saúl Reyes Gallegos, Director de Planeación y Finanzas, el Ing. Ricardo Berrerril Herrera, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Lic. Clarisa Guajardo Ruiz, Directora General de Verificación y Sanciones, el Lic. Rodrigo Juventino García Islas Leal, Director General de Asuntos Legales y el Lic. Federico Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

**I.- Declaración de Quórum Legal e Inicio de la Sesión.**

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio la bienvenida a los Integrantes del Comité de Transparencia y a los invitados a la Segunda Sesión Ordinaria de 2020, agradeciendo su presencia y participación. En seguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se satisface el número de Integrantes del Comité que deben estar presentes para sesionar de manera válida.

**II. Aprobación del Orden del Día.**

A continuación, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó sobre los asuntos a tratar de conformidad con el Orden del Día, siendo este aprobado, mismo que se enlista a continuación:

- Seguimiento al Acuerdo de la Primera Sesión Ordinaria del 2020 del Comité de Transparencia.
- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Unidad de Transparencia, respecto de los puntos a que se refiere el numeral 19 de los Criterios y Lineamientos bajo los cuales funciona el Comité de Transparencia en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.





- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Vicepresidencia Técnica, respecto a la información socialmente útil, proactiva o focalizada.
- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Dirección de Gestión y Control Documental, respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF.
- Asuntos Generales.

### III. Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia dio lectura al **PRIMER ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

- Seguimiento al Acuerdo de la Primera Sesión Ordinaria de 2020 del Comité de Transparencia.

En este sentido, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al Seguimiento al Acuerdo de la Primera Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia, los cuales se enlistan a continuación:

- Seguimiento al avance respecto al Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental

En atención a lo anterior, el Lic. Miguel Ángel Cárcamo Fuentes, Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental argumentó que ha establecido reuniones con el Archivo General de la Nación presentando un proyecto preliminar derivado de mesa de trabajo ante el Archivo General de la Nación, por lo que sobre ese proyecto se emitirá la convocatoria para dar a conocer el Catálogo de Disposición Documental a las Unidades Administrativas adscritas a esta Comisión Nacional para que se proceda a actualizar dicho documento, asimismo, señaló que el plazo para presentar el Catálogo de Disposición Documental ante el Archivo General de la Nación es a más tardar hasta el mes de noviembre de 2020, por lo que se cuenta con el tiempo suficiente para analizar y revisar de manera adecuada así como para cumplir con los términos establecidos .

En atención a lo anterior, la Lic. Ana Clara Frago Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF en uso de la voz señaló que es importante que a la brevedad se pueda presentar un plan de trabajo sobre la manera en que se va a realizar el cuadro de disposición documental, por lo que es necesario no sólo contemplar la fecha de noviembre de 2020, sino comenzar a revisar de manera inmediata el asunto, ya que se necesita definir conforme al artículo 51, de la Ley General de Archivos el calendario de reuniones del Grupo Interdisciplinario exclusivamente para el cuadro de disposición documental, así como el calendario de visitas y en general el Plan de Trabajo, por lo que se requiere que el Área Coordinadora de Archivos, la cual es la responsable de generar el Plan de Trabajo lo presente ante este Comité de Transparencia el día 15 de junio de 2020.

En razón de lo anterior, el Lic. Miguel Ángel Cárcamo Fuentes, Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental señaló estar de acuerdo por lo que presentará en la fecha indicada lo solicitado.





En relación con lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, indicó que en atención a lo argumentado por el Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental y la Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, el presente Comité de Transparencia determina los siguientes Acuerdos a seguir:

1. Seguimiento al Avance respecto al Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental.
2. El Área Coordinadora de Archivos presentará el Plan de Trabajo para llevar a cabo la actualización al Catálogo de Disposición Documental.

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó el **SEGUNDO ASUNTO** a tratar, mismo que se transcribe a continuación:

- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Unidad de Transparencia, respecto de los puntos a que se refiere el numeral 19 de los Criterios y Lineamientos bajo los cuales funciona el Comité de Transparencia en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Dicho lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, procedió a dar lectura al informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020 por parte de la Unidad de Transparencia, respecto de los puntos a que se refiere el numeral 19 de los Criterios y Lineamientos bajo los cuales funciona el Comité de Transparencia en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, rindió el informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020 de la Unidad de Transparencia, respecto de los puntos a que se refiere el numeral 19 de los Criterios y Lineamientos bajo los cuales funciona el Comité de Transparencia en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, información se muestra como anexo al presente.

Ahora bien, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia señaló el **TERCER ASUNTO** a revisar, mismo que se enuncia a continuación:

- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Vicepresidencia Técnica, respecto a la información socialmente útil, proactiva o focalizada.

En consecuencia La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra al Act. Jesús David Chávez Ugalde, Director de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros y Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales en la Vicepresidencia Técnica de esta CONDUSEF y a la Lic. Elisa Herrejón Villareal, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, adscrita a la Vicepresidencia Técnica, con el propósito de que se expusiera el Informe del periodo comprendido del 01 de





enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Vicepresidencia Técnica, respecto a la información socialmente útil, proactiva o focalizada.

Por lo cual, el Act. Jesús David Chávez Ugalde, Director de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros y Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales en la Vicepresidencia Técnica de esta CONDUSEF y la Lic. Elisa Herrejón Villareal, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, adscrita a la Vicepresidencia Técnica presentaron ante los Integrantes del Comité de Transparencia, como de los invitados a la Sesión la información correspondiente al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Vicepresidencia Técnica, respecto a la información socialmente útil, proactiva o focalizada, misma que se anexa al presente.

Al respecto, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, refirió que de una revisión efectuada a la página electrónica de Facebook de la CONDUSEF se advirtió que de la información que se publica la que más comentarios o reacciones presenta es la que está relacionada con dudas respecto de la atención de sus asuntos, por lo que sugirió que se publicara y proporcionara más información a la ciudadanía relacionada con la forma, plazos y términos en que son atendidos los asuntos, las causas por las cuales las quejas o la gestión de defensoría puede o no proceder, así como los medios de recepción habilitados para recibir sus peticiones por parte de la CONDUSEF.

En atención a lo argumentado, la Lic. Luz Hiram Olympia Laguna Morales, Directora General de Atención a Usuarios "A", adscrita a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios señaló que en relación a las quejas a través de las redes sociales, es importante destacar que existen ciertos modelos de atención para las quejas, dependiendo del tenor de la pregunta es el tema de la respuesta, muchos de los asuntos son muy específicos, por lo que se pide a la ciudadanía se comuniquen al teléfono de atención del CCAMER, en donde se les dará un seguimiento directo, asignándose un número de queja y se les explica el tema de los tiempos, asimismo se ha establecido que tanto por medio del chat, por correo electrónico y por teléfono se realiza una asesoría u orientación respecto del cómo se puede interponer una queja por medios remotos.

En uso de la voz, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, señaló que estaba de acuerdo con lo manifestado por la Lic. Luz Hiram Olympia Laguna Morales Directora General de Atención a Usuarios "A", sin embargo, la sugerencia se encamina a que en aras de una transparencia proactiva se genere contenido para que la ciudadanía tenga mayores elementos de información sobre la forma y términos en que se prestan los servicios que presta la Institución.

Por lo anterior, el Act. Jesús David Chávez Ugalde, Director de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros y Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales en la Vicepresidencia Técnica de esta CONDUSEF, señaló que se tomarán las medidas necesarias en cuanto a la difusión de la información que se presenta a la ciudadanía sobre los servicios que presta ese Organismo, para generar un contenido más puntual y reforzar así las campañas de difusión, sin embargo señaló que es importante considerar que las campañas de difusión se han llevado a cabo de manera puntual, ya que se ha difundido información sobre la queja electrónica, el MARGO, el chat, así como del contacto del CCAMER a fin de que la ciudadanía tenga contacto con esta Comisión Nacional.

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia dio lectura al **CUARTO ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Dirección de Gestión y Control Documental, respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF.





En virtud de lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra al Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental, a efecto de que rindiera el informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, por parte de la Dirección de Gestión y Control Documental, respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF.

En tal virtud, el Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, informó a los Integrantes del Comité de Transparencia y a los invitados de la Sesión respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, información que se adjunta al presente.

Una vez expuesto lo anterior, la Titular del Órgano Interno de Control conminó al Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental a que no se dejaran de hacer las reuniones del grupo interdisciplinario dispuesto en la ley de la materia, ya que la baja documental requerirá se realicen las citadas reuniones.

En otro punto, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, tomo la palabra para señalar a los Integrantes del Comité de Transparencia, así como a los invitados a la sesión si existía algún asunto general a tratar, sin que se manifestará algún asunto adicional.

Por lo que al no haber más asuntos que tratar, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia dio por concluida la Primera Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 12:30 horas del día 03 de junio de 2020.

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Lic. Elizabeth Araiza Olivares**

Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. **Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia.**

**Lic. Ana Clara Fragoso Pereida**

Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

**Lic. Miguel Ángel Cárcamo Fuentes**

Director de Gestión y Control Documental  
adscrito a la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

Con fecha 12 de junio de 2020, falleció el Lic. Miguel Ángel Cárcamo Fuentes, entonces Director de Gestión y Control Documental, motivo por el cual no se encuentra su firma autógrafa en la presente Acta de Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia de esta CONDUSEF.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



# Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia 2020

(Enero – Marzo 2020)



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

## CONVOCATORIA

Con fundamento en lo dispuesto por el numeral 14 de los Criterios y Lineamientos bajo los cuales va a funcionar el Comité de Transparencia en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se convoca a la celebración de la **Segunda Sesión Ordinaria de 2020 del Comité de Transparencia**, la cual tendrá verificativo vía remota el día **Miércoles 03 de junio de 2020 a las 11:30 hrs.**

La sesión de referencia se llevará de acuerdo al siguiente:

### ORDEN DEL DÍA

1. Instalación y registro de los miembros e invitados a la **Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia.**
2. Declaración de Quórum Legal e Inicio de la Sesión.



### 3. Desarrollo de la Sesión.

- Seguimiento a los Acuerdos de la Primera Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia.
- Informe del periodo comprendido del **01 de enero al 31 de marzo de 2020**, por parte de la Titular de la **Unidad de Transparencia**, respecto de los puntos a que se refiere el numeral 19 de los Criterios y Lineamientos bajo los cuales funciona el Comité de Transparencia en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Informe del periodo comprendido del **01 de enero al 31 de marzo de 2020**, por parte de la **Vicepresidencia Técnica**, respecto a la información socialmente útil, proactiva o focalizada.

Informe del periodo comprendido del **01 de enero al 31 de marzo de 2020**, por parte de la **Dirección de Gestión y Control Documental**, respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF.

### 4. Asuntos Generales.

# Seguimiento a los Acuerdos de la Primera Sesión Ordinaria de 2020 del Comité de Transparencia.

- Avance respecto al Catalogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental



**SHCP**  
SECRETARÍA DE  
HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO



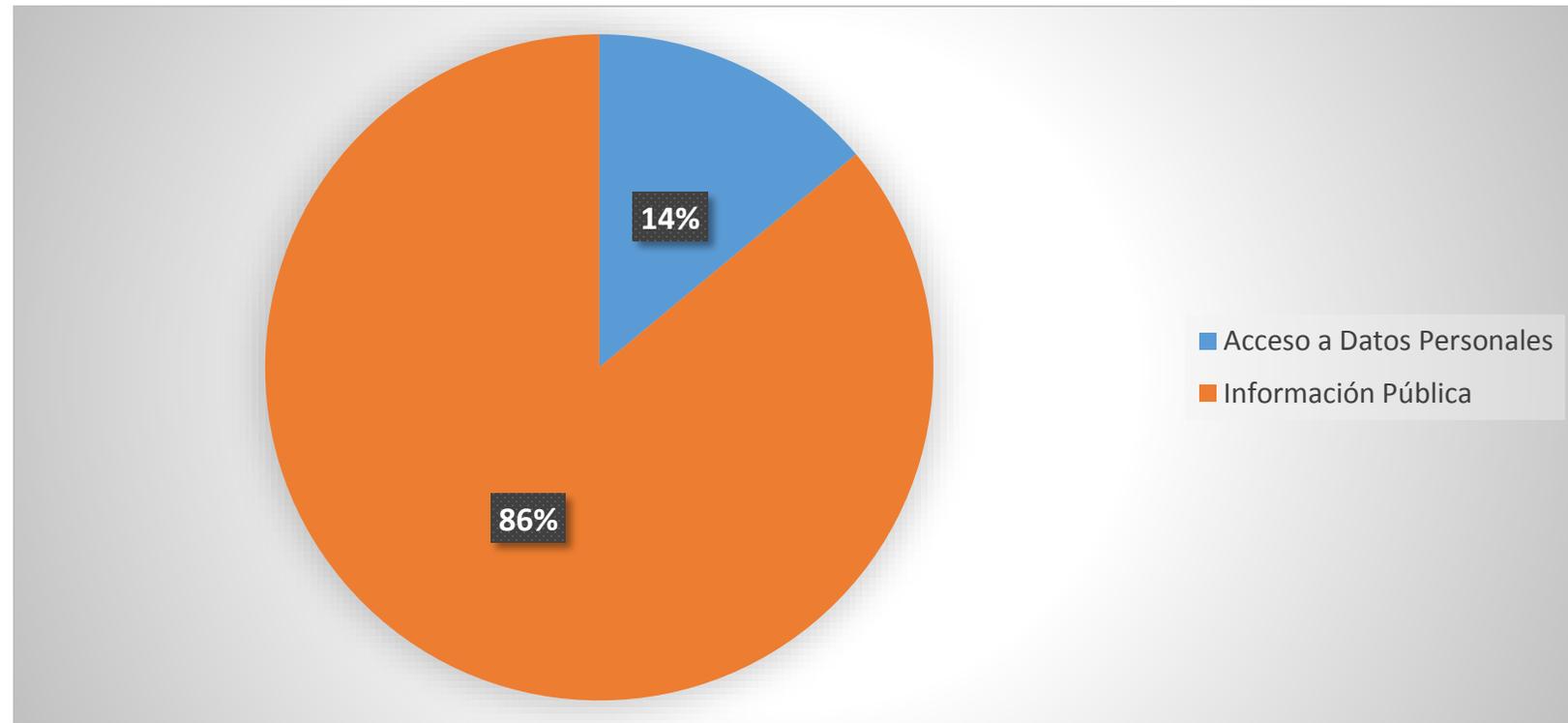
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# Unidad de Transparencia

## Solicitudes de Información y/o Acceso a Datos Personales

La Unidad de Transparencia recibió en el **periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020**, un total de **126** solicitudes de información de las cuales:

**108** fueron de Acceso a la Información Pública y **18** de Acceso a Datos Personales



# Solicitudes de Acceso a la Información

Tema de solicitud	Número de solicitudes de información	Porcentaje
Actividades Sustantivas	17	15.74%
Estadísticas	18	16.67%
Datos Servidores Públicos	11	10.19%
Asesorías	44	40.74%
Bienes y Servicios	10	9.26%
No compete	5	4.63%
Presupuesto	3	2.78%
<b>Total de solicitudes</b>	<b>108</b>	<b>100.00%</b>

# Comité de Transparencia

Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, el Comité de Transparencia celebró **05 Sesiones Extraordinarias y 01 Sesión Ordinaria.**

En las cuales se revisaron los asuntos con los siguientes temas:

- **04** Clasificación de la Información en su modalidad de Confidencial.
- **01** Clasificación de la Información en su modalidad de Reservada
- **03** Declaración de Inexistencia de la Información solicitada.
- **01** Declaración de Inexistencia de facultades.
- **02** Declaración de Incompetencia.
- **04** Ampliación de plazo de respuesta

# Recursos de Revisión

- En el periodo que se informa se recibieron y atendieron **04** Recursos de Revisión los cuales se encuentran pendientes de resolución.

Solicitud de Información	Recurso de Revisión	Estatus
<b>0637000042619</b>	<b>RRA 00911/20 y su acumulado RRA 00923/20</b>	Pendiente de emitir resolución
<b>0637000000420</b>	<b>RRA 01308/20</b>	Pendiente de emitir resolución
<b>0637000004620</b>	<b>RRA 02342/20</b>	Pendiente de emitir resolución

# Cumplimiento a la Ley General y Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Durante el mes de enero de 2020, las Unidades Administrativas competentes, llevaron a cabo la carga y actualización de la información respecto al 4to. Trimestre de 2019, en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) conforme a lo dispuesto en la LGTAIP, en la LFTAIP, en los Lineamientos Técnicos Generales y Federales, así como a lo dispuesto en la tabla de aplicabilidad y de actualización y conservación de la información.
- En el mes de febrero el INAI notificó a la Unidad de Transparencia el Dictamen de Cumplimiento otorgando obteniendo un total de cien puntos porcentuales (100%) del índice global de cumplimiento de las obligaciones de Transparencia.

# Capacitación

- Se remitió al INAI la Cédula para la detección de necesidades de capacitación en materia de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y temas relacionados para los servidores públicos y/o integrantes de los sujetos obligados.
- En el cual la **Capacitación Básica**, consta de 12 cursos que se enuncian a continuación:
  - Reforma Constitucional.
  - Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  - Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  - Introducción a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
  - Ética Pública.
  - Transparencia y Rendición de Cuentas /Sensibilización a la Transparencia y Rendición de Cuentas.
  - Introducción a la Administración Pública Mexicana.
  - Introducción a la Ley General de Archivos.
  - Lineamientos para la Organización Conservación de Archivos emitidos por el SNT.
  - Metodología para el Diseño y Formulación de Sistemas de Clasificación y Ordenación Archivística.
  - Descripción Archivística.
  - Metodología para la Valoración y Disposición Documental.

Cabe señalar que se incluyeron los cursos relacionados con la Ley General de Archivos.



**SHCP**  
SECRETARÍA DE  
HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO



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

# Vicepresidencia Técnica

# I. Registro de Contratos de Adhesión (RECA)

Los contratos inscritos en el RECA en marzo de 2020 ascendieron a 10 mil 584 lo que significó un incremento de 80 contratos con respecto a los inscritos en el mes de enero del mismo año. La mayoría de estos **se inscribieron en el sector SOFOM ENR.**

Estatus de los contratos de adhesión registrados en el RECA al 31 de Marzo 2020		Contratos de adhesión inscritos en el RECA, correspondientes al 31 de Marzo 2020	
Sector	Concluidos	Sector	Concluidos
<b>SOFOM E.N.R.</b>	5,405	<b>SOFOM E.N.R.</b>	86
<b>SOCAP</b>	2,367	<b>SOCAP</b>	-12
<b>BANCA MÚLTIPLE</b>	1,347	<b>BANCA MÚLTIPLE</b>	-2
<b>UNIONES DE CRÉDITO</b>	549	<b>UNIONES DE CRÉDITO</b>	6
<b>SOFIPO</b>	514	<b>SOFIPO</b>	2
<b>SOFOM E.R</b>	284	<b>SOFOM E.R</b>	0
<b>BANCA DE DESARROLLO</b>	118	<b>BANCA DE ESARROLLO</b>	0
<b>SOFOL</b>	0	<b>SOFOL</b>	0
<b>Total</b>	<b>10,584</b>	<b>Total</b>	<b>80</b>

## II. Registro de Comisiones (RECO)

**Durante el periodo enero-marzo del 2020**, el estatus de las comisiones fue el siguiente:

Estatus por comisión				
Estatus	SOFIPOS	SOCAPS	SOFOMES ENR	Uniones de Crédito
Analizadas	131	311	826	67
Autorizadas	119	309	773	51
Rechazadas	0	0	1	0
Observadas	12	2	52	16
En espera	13	14	85	18
Baja de comisión por la Institución	20	15	39	0
Baja por RECA	87	254	489	49

## II. Registro de Comisiones (RECO)

En lo que respecta al número de visitas al RECO, las cifras comprendidas **del periodo enero – marzo 2020** son las siguientes:

2019	2020	Variación %
5,263	5,790	10.01

## **III. Registro de Contratos de Adhesión de Seguros**

### **¿QUÉ ES EL RECAS?**

**Es una herramienta informática que permite a las Instituciones registrar los contratos de adhesión de sus productos de seguros a fin de que el público en general pueda consultar aquellos que son de su interés; previo, durante o después de las contratación de un producto de seguro.**

La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en su artículo 204, último párrafo establece que las Instituciones de Seguros deberán remitir a CONDUSEF, los modelos de Contratos vigentes que utilizan en la comercialización de sus productos de seguros, a fin de integrar un Registro de Contratos de Adhesión de Seguros que pueda ser consultado por el público.

**El 15 de diciembre de 2016, se emiten las Disposiciones de carácter general para el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros. (RECAS).**



## Número de Contratos por Ramo y Operación

Operación	Ramo	Total Ramo	Total por Operación
<b>Accidentes y Enfermedades</b>	Accidentes Personales	9	<b>32</b>
	Gastos Médicos Mayores	16	
	Salud	7	
<b>Daños</b>	Agrícola y de animales	4	<b>68</b>
	Automóviles	21	
	Caución	0	
	Crédito	0	
	Crédito a la vivienda	0	
	Diversos misceláneos	21	
	Diversos técnicos	13	
	Incendio	3	
	Marítimo y transporte	1	
	Responsabilidad civil	5	
	<b>Vida</b>	Vida-Grupo	
	Vida-Individual	12	
<b>Pensiones</b>	Derivadas de la Seguridad Social	0	<b>0</b>
	Privadas	0	
<b>Total</b>			<b>120</b>



<b>Numero de Actualizaciones por Ramo y Operación</b>			
<b>Operación</b>	<b>Ramo</b>	<b>Total Ramo</b>	<b>Total por Operación</b>
<b>Accidentes y Enfermedades</b>	Accidentes Personales	18	<b>28</b>
	Gastos Médicos Mayores	10	
	Salud	0	
<b>Daños</b>	Agrícola y de animales	0	<b>108</b>
	Automóviles	25	
	Caución	0	
	Crédito	0	
	Crédito a la vivienda	3	
	Diversos misceláneos	37	
	Diversos técnicos	14	
	Incendio	10	
	Marítimo y transporte	1	
	Responsabilidad civil	6	
	Terremoto y otros riesgos catastróficos	12	
	<b>Vida</b>	Vida-Grupo	
Vida-Individual		44	
<b>Pensiones</b>	Derivadas de la Seguridad Social	0	<b>0</b>
	Privadas	0	
<b>Total</b>			<b>206</b>



**Adicionalmente, se informa el número de visitas registradas en el sistema RECAS durante el periodo enero-marzo 2020.**

**17,286**

**Por último, se informa el número de accesos al sistema por parte de las Instituciones de Seguros, durante el mismo periodo.**

**1,111**

## IV. Simuladores y Calculadoras

Durante el periodo **enero a marzo del 2020**, se registraron 234,500 visitas, lo que representa un incremento del 46% con respecto al mismo periodo del 2019. La herramienta que registró un mayor incremento fue el Simulador de Crédito Personal y de Nómina (183%) y el simulador de Crédito Automotriz, fue la única herramienta que mostró un decremento en sus visitas.

Simulador o Calculadora	Visitas		Variación
	1T-2019	1T-2020	
Pagos mínimos	8,217	9,824	20%
<b>Simulador de Crédito Personal y de Nómina</b>	<b>17,679</b>	<b>50,085</b>	<b>183%</b>
Simulador de Ahorro	64,456	83,801	30%
Crédito Automotriz	16,556	15,068	-9%
Simulador de Fondos de Inversión de Deuda	5,773	5,909	2%
Simulador Hipotecario de Tasa Fija	29,708	43,674	47%
Simulador Hipotecario Infonavit	11,334	14,164	25%
Presupuesto Familiar	3,171	6,254	97%
Movilidad Hipotecaria	3,364	5,721	70%
<b>TOTAL ENE-MAR</b>	<b>160,258</b>	<b>234,500</b>	<b>46%</b>

## IV. Simuladores y Calculadoras

En febrero de 2020, se incorporó **el Crédito de Nómina del INFONACOT** al Simulador de Crédito Personal y de Nómina.

Crédito de Personal

Crédito de Nómina

- Puedes ordenar las columnas del más barato al más caro, dando clic al título de cada columna.

[Descargar Excel](#) 

↕ SECTOR	↕ INSTITUCIÓN	↕ PRODUCTO	▼ TASA DE INTERÉS ANUAL <sup>4</sup>	↕ CAT <sup>1</sup>	↕ PAGO PERIÓDICO	↕ SEGURO DE VIDA <sup>2</sup>	↕ SEGURO DE DESEMPLEO	↕ PAGO TOTAL	TABLA DE AMORTIZACIÓN
									
Organismos de Servicio Social		Nómina	22.00%	37.6%	2,723.87	\$5,531.66	Se incluye en el costo del seguro de vida	81,715.96	<a href="#">Ver Tabla</a>

**En marzo de 2020**, se retomó el intercambio de información con la AMIS para la actualización del Simulador de Seguro de Gastos Médicos e incluir tarifas para edades hasta 70 años, una solicitud constante de los usuarios.

**Simulador de Gastos Médicos Mayores en proceso de actualización**



## IV. Simuladores y Calculadoras

**Durante el primer trimestre del 2020**, el porcentaje de recomendación promedio de los Simuladores fue del 80% y en un 78% se considera útil la información contenida en ellos.

Simulador	¿Le fue útil la información?		¿Da respuestas a sus dudas y necesidades ?		¿Recomendaría este Simulador?	
	Si	No	Si	No	Si	No
<b>Créditos Hipotecarios</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>Crédito Automotriz</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>
<b>Ahorro</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>
<b>Movilidad Hipotecaria</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>
<b>Fondos de Inversión</b>	<b>61%</b>	<b>39%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>
<b>Pagos Mínimos</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>Crédito Personal y de Nómina</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>
<b>Presupuesto Familiar</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

## IV. Simuladores y Calculadoras

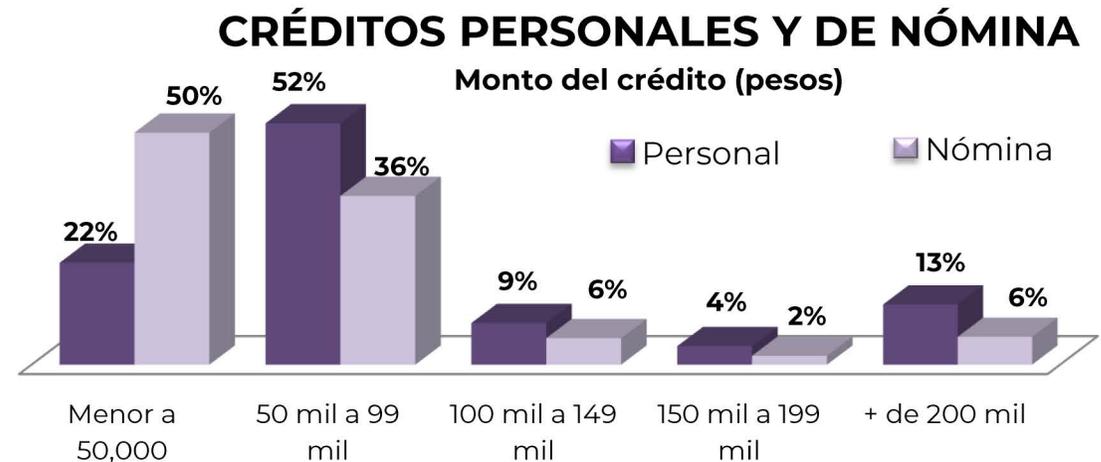
Datos relevantes de los ejercicios realizados por los usuarios de **enero a marzo 2020**:

**En créditos a tasa fija se prefieren plazos entre 10 y 15 años y para créditos con apoyo Infonavit se prefiere más de 15 años.**

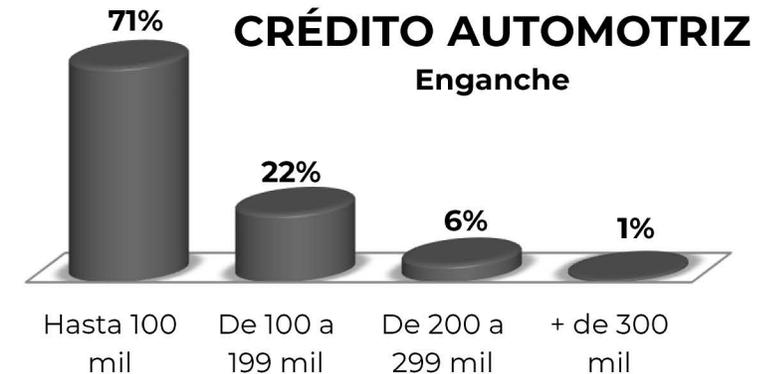


**Plazo 28 se prefiere al reinvertir (73%) y hasta 10 mil pesos el monto inicial de ahorro más capturado.**

**Entre 50 y 99 mil son los montos más capturados en créditos personales, para nómina, montos menores a 50 mil.**



**El enganche más capturado fue por un importe menor a 100 mil pesos.**



### SIMULADOR DE AHORRO

Monto inicial	Capital	Depósitos adicionales	Ahorro
Hasta 10,000	41%	Hasta 10,000	94.8%
De 10,001 hasta 50,000	27%	De 10,001 hasta 50,000	3.6%
De 50,001 hasta 100,000	18%	De 50,001 hasta 100,000	0.6%
De 100,001 hasta 500,000	7%	De 100,001 hasta 500,000	0.7%
De 500,001 en adelante	7%	De 500,001 en adelante	0.2%

## V. Buró de Entidades Financieras

**En el periodo de enero- marzo de 2020**, destaca el incremento en el número de usuarios con una variación de 14.9% y de las sesiones con 12.2%.

Buró de Entidades Financieras Visión general de usuarios			
	Periodo 01/01/2019 al 31/03/2019	Periodo 01/01/2020 al 31/03/2020	Variación
<b>Sesiones</b>	157,751	177,067	12.24%
<b>Usuarios</b>	121,799	140,019	14.96%
<b>Número de páginas vistas</b>	541,059	544,856	0.70%
<b>Páginas /sesión</b>	3.43	3.08	No aplica
<b>Duración media de la sesión</b>	00:02:46	00:02:15	No aplica
<b>% de nuevas sesiones</b>	74.50%	77.52%	No aplica

## VI. Micrositio “Educa tu cartera”

### Objetivo:

Tiene como finalidad que los usuarios aprendan a administrar su dinero a través de información clasificada por tipo, situación de vida, temas de interés o dirigida a la población en general. Tiene segmentos que permitirán atender las necesidades de información específica.

Se mantiene en constante revisión, para enriquecer el contenido, además sirve de plataforma para dar a conocer nuevas iniciativas en Educación Financiera que impulsa la CONDUSEF.

**Durante el periodo enero a marzo del 2020**, se registraron **40,443 sesiones**, lo que representa un decremento del **-1.49%** con respecto al mismo periodo del 2019.

Durante el periodo analizado, la sección “Evalúa nuestro sitio” no recibió comentarios.



## VII. Revista “ Proteja su Dinero”

Distribución **GRATUITA**

Tiraje mensual de **30,000 ejemplares.**

**426,963 visitas** en la página web.  
Promedio por mes.



**Durante el periodo enero - marzo del 2020**, se registraron **1'280,889 visitas**, lo que representa un decremento del **-26.99%** con respecto al mismo periodo del 2019.

Asimismo, mensualmente se envía a una base de **78,932 suscriptores** en promedio, el banner de la revista “Proteja su Dinero” para su descarga o consulta.



## VIII. Estadísticas

Durante el periodo **Enero – Marzo de 2020** se llevaron a cabo **433 mil 195 acciones de defensa**, de las cuales **361 mil 497 fueron asesorías** y **71 mil 698 fueron reclamaciones**.

Los reportes que el área de estadística publicó en transparencia en estos primeros tres meses del año fueron los siguientes:

- Cuenta Pública

Al 31 de marzo de 2020 se publicaron 3 documentos con la información mensual de 2020, sobre las acciones de defensa por sector y por proceso.

## VIII. Estadísticas

- **Fichas Estadísticas de Instituciones al 1er semestre de 2019.**

Actualmente se encuentran publicadas las Fichas del primer semestre de 2019, de los siguientes sectores:

1. Banca Múltiple
2. Afores
3. Aseguradoras
4. Sociedades de Información Crediticia
5. Sofom E.N.R.
6. Sofom E.R.
7. Socap
8. Sofipo
9. Banca de Desarrollo

En el mes de junio de 2020, se publicarán las correspondientes al cierre de 2019.

## VIII. Estadísticas

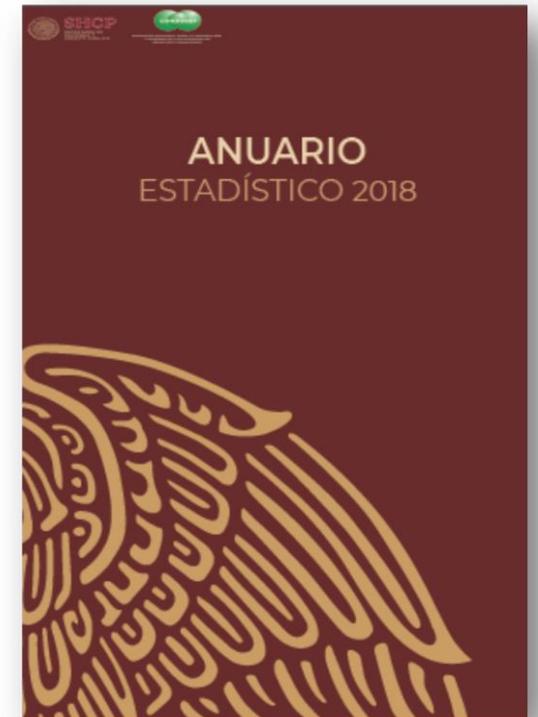
- **Anuario Estadístico**

Durante el primer trimestre de 2020, se encuentra publicado el **Anuario Estadístico de 2018 (en el mes de junio se publicará el correspondiente al 2019)**. Esta publicación contiene el registro de la información anual de las labores fundamentales de la Condusef como son:

1. **Acciones de Defensa anuales e Históricas**
2. **Herramientas de Información**
3. **Actividades de Supervisión y Vigilancia**
4. **Buró de Entidades Financieras**
5. **Sanciones Impuestas a las Instituciones Financieras, entre otras.**

- **Historia Estadística**

**En el mes de marzo de 2020, se publicó la Historia Estadística en la cual se reporta la información histórica desde 1999 al 2019** con respecto a las acciones de defensa por proceso, sector y Unidades de Atención.





## VIII. Estadísticas

- **Balance sobre las Acciones de Defensa al Usuario**

Este reporte se publica de forma trimestral y se encuentra actualizado al **1º trimestre de 2020**, contiene información sobre las acciones de defensa por proceso, producto, causa e institución financiera, mostrando un comparativo con el mismo periodo del año anterior.

- **Top de Productos, causas e instituciones financieras**

Se reportan las **10 principales instituciones, productos y causas de reclamación por proceso financiero**. Esta información se reporta de manera trimestral y se encuentra actualizada al **1º trimestre de 2020**.

- **Acciones de Defensa por Unidades de Atención a Usuarios**

En este documento se desglosan las Acciones de Defensa correspondientes a cada Unidad de Atención a Usuarios. La información se encuentra actualizada al mes de marzo de 2020.

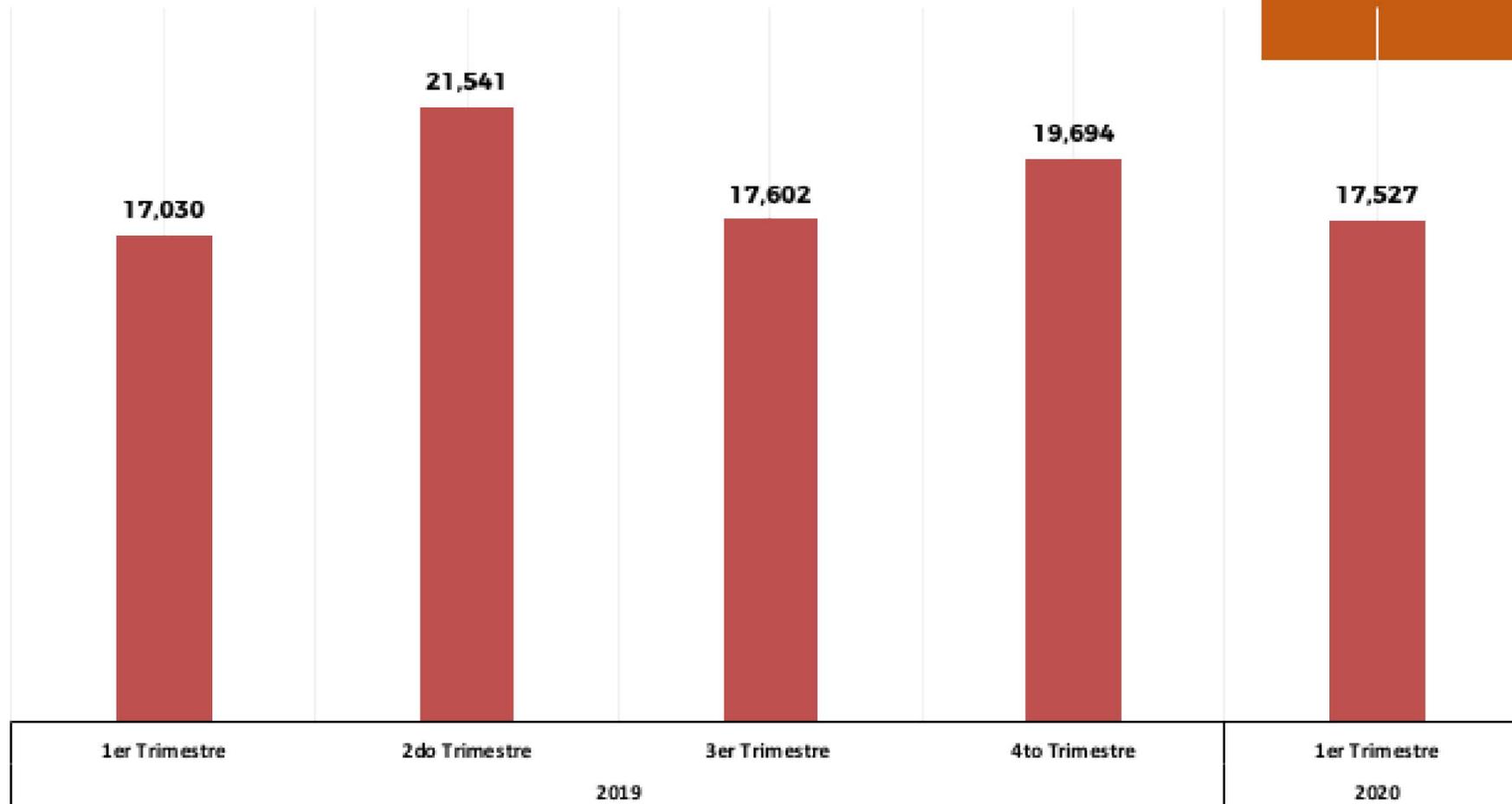
## IX. Sitio de Tarjetas de Crédito

Biblioteca virtual que muestra las principales características cuantitativas (comisiones, Costo Anual Total, tasa de interés promedio ponderada) y cualitativas (seguros y beneficios), con la finalidad de que el usuario de servicios financieros compare y elija el producto que más se ajuste a sus necesidades.



The screenshot shows the website interface for the credit card library. At the top, there is a navigation bar with 'gob mx' on the left and links for 'Trámites', 'Gobierno', 'Participa', and 'Datos' on the right. Below this is a secondary bar with 'CONDUSEF' on the left and links for '¿Qué encontrarás en este sitio?', 'Glosario', 'Histórico de CAT', 'Pagos Mínimos', and 'Contacto' on the right. The main content area features a woman in a dark blazer looking at a fan of credit cards. To her right, the text reads: 'Conoce y compara: el CAT, las comisiones, la tasa de interés, los beneficios y los seguros de las diferentes tarjetas de crédito.' Below this text, a line of instruction says: 'Selecciona cualquiera de las opciones que se muestran a continuación, para conocer las tarjetas existentes en el mercado.' At the bottom, there are three blue buttons: 'Elígela Paso a Paso', 'Seleccionala por Institución', and 'Búscala por Nombre'.

## Visitas por Trimestre



El Sitio fue **visitado 17,527 veces** durante el **1er trimestre de 2020.**



## Resultados del Cuestionario de Opinión

**Del 1ro. de enero al 31 de marzo de 2020, se registraron un total de 26 encuestas del Sitio.**

### Sexo

- Los hombres **(81%)** son quienes más consultan el Sitio.

### Edad

- Los jóvenes de entre **21 y 30** años **(58%)**, son quienes más utilizan el Catálogo para informarse de las tarjetas que existen en el mercado.

### Recomendación

- La mayor parte de los usuarios que ingresan al Catálogo **(92%)**, lo recomiendan para su consulta.

**A continuación se muestran textualmente, algunos de los comentarios que recibimos:**

- Buena informacion de todo tipo
- Muy practico

## X. Cuadros Comparativos

Herramienta que permite comparar tasas, comisiones y rendimientos actuales e históricos de diversos productos y servicios financieros, que ayuda al usuario a decidir de manera razonada el producto que convenga a sus necesidades.

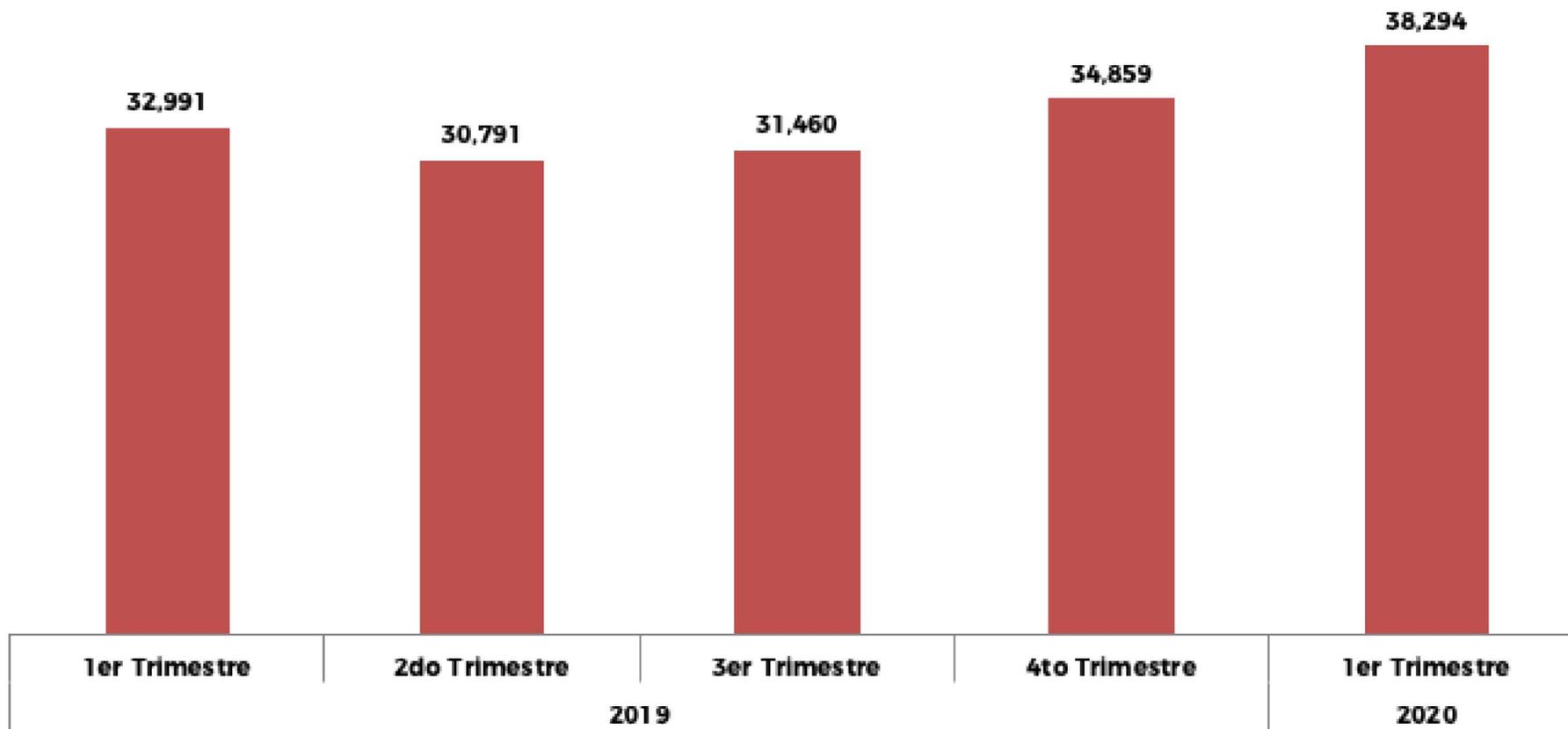


Se realizaron un total de **81 actualizaciones**, las cuales corresponden al sector **Bancos**.

Sector	Total por Sector
Bancos	81
Total	81

## Visitas por Trimestre

El Sitio fue visitado **38,294** veces durante el 1er trimestre de 2020.





## Resultados del Cuestionario de Opinión

**Del 1ro. de enero al 31 de marzo de 2020, se registraron un total de 44 encuestas del Sitio.**

### Sexo

- Los hombres (**70%**) son quienes más consultan el Sitio.

### Edad

- Las personas entre **31 y 40** años (**35%**) son quienes más buscan información en el Sitio.

### Recomendación

- El **55%** de las personas que consultan el Sitio, lo recomiendan para informarse sobre productos o servicios financieros.

**A continuación se muestran textualmente, algunos de los comentarios que recibimos:**

- Me otorgo la información que necesitaba para elegir una mejor AFORE.
- Buena información



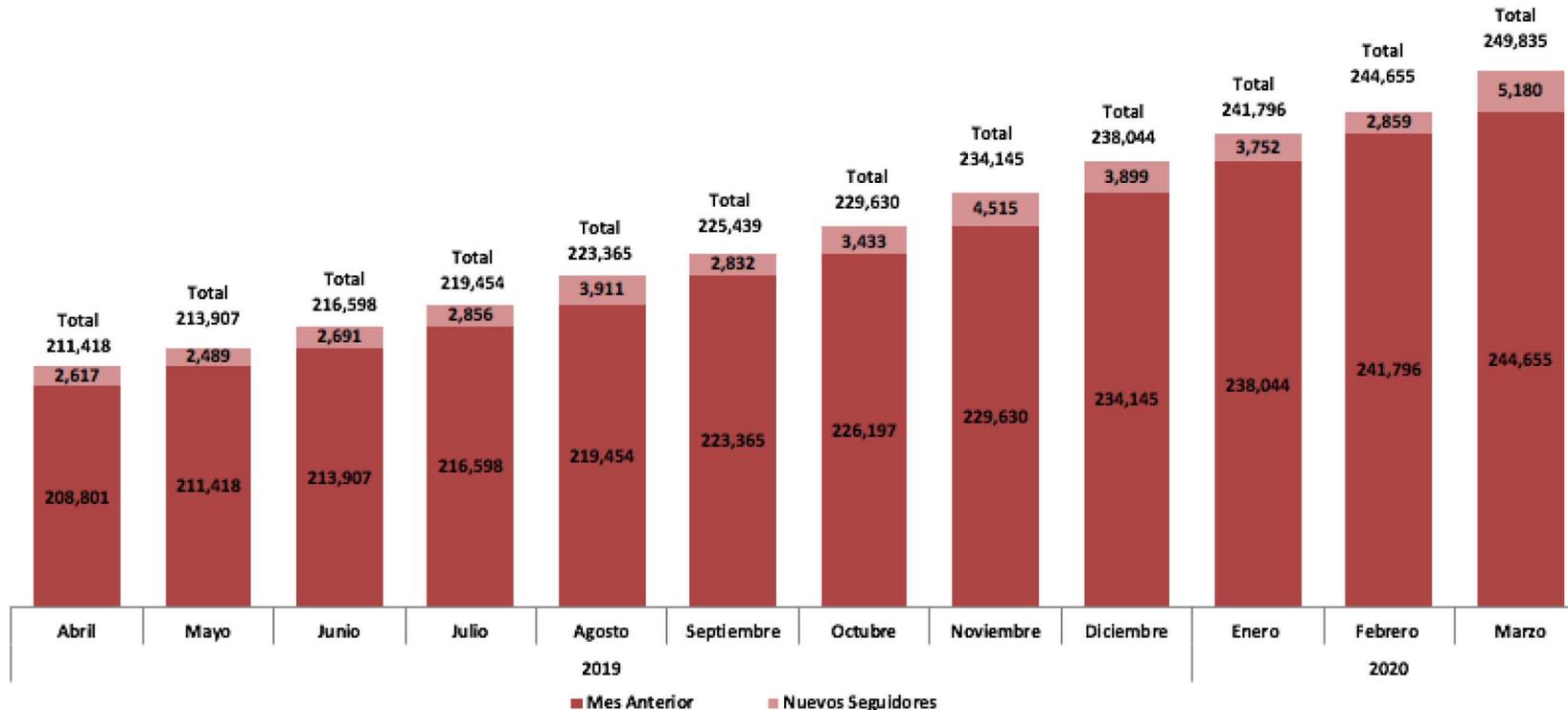
# XI. Redes Sociales

## Twitter



Del **1ro. de enero al 31 de marzo de 2020**, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **11,791**, acumulando un total **249,835**.

Evolución de los Seguidores de la cuenta de @CondusefMx

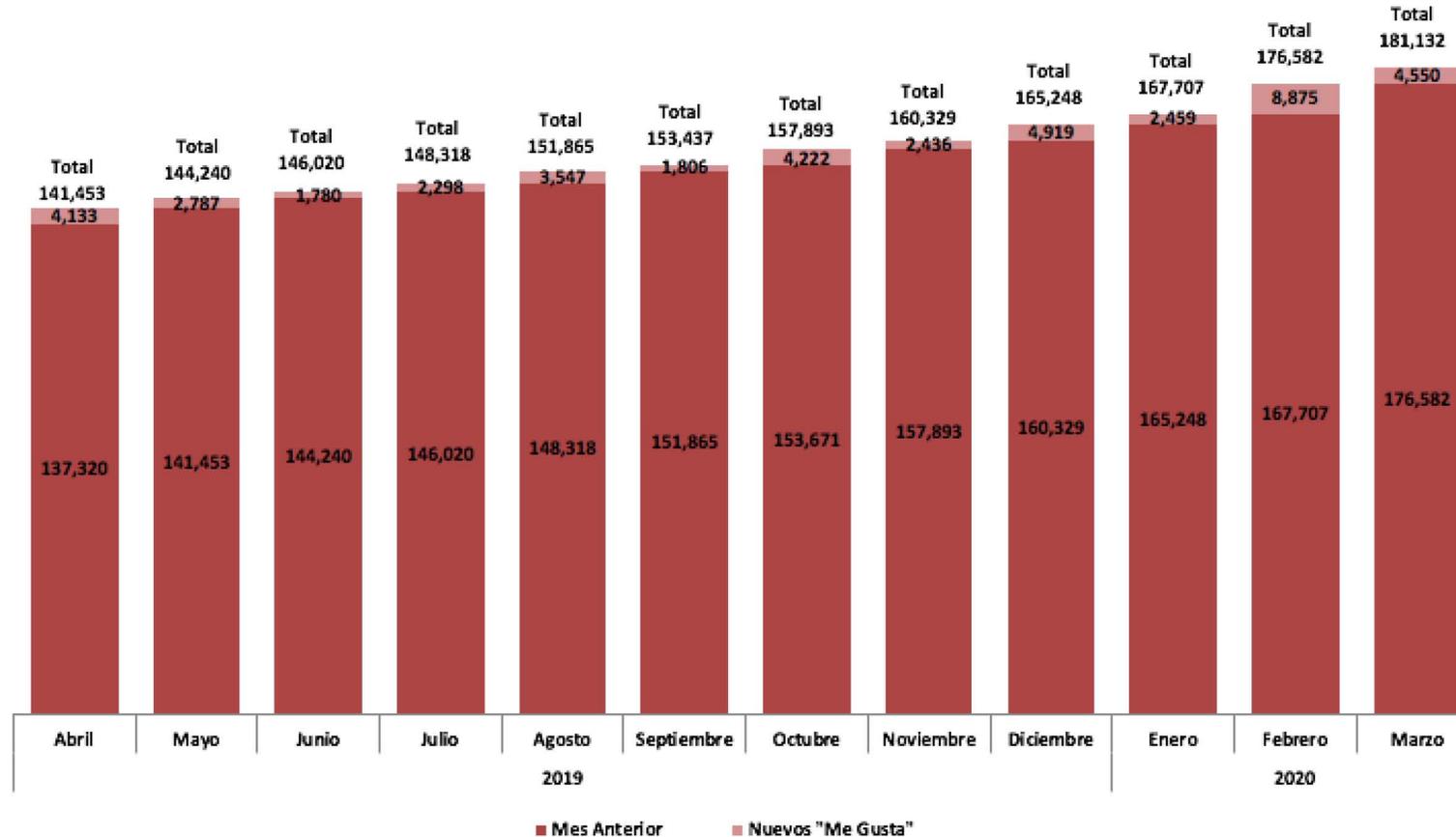




# Facebook

Del **1ro. de enero al 31 de marzo de 2020**, el número de nuevos **“Me gusta”** fue de **15,884** para acumular un total de **181,132**.

**Evolución de "Me Gusta" de la página de Facebook**





# YouTube

Del **1ro. de enero al 31 de marzo de 2020**, el número de nuevos **“suscriptores”** fue de 280 para acumular un total de **8,820**.

Acumulado	Nuevos Suscriptores	Videos publicados	Número de Reproducciones
8,820	280	3	2,314

# Instagram



Del **1ro. de enero al 31 de marzo de 2020**, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **17,322**, acumulando un total **25,612**.



**SHCP**  
SECRETARÍA DE  
HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

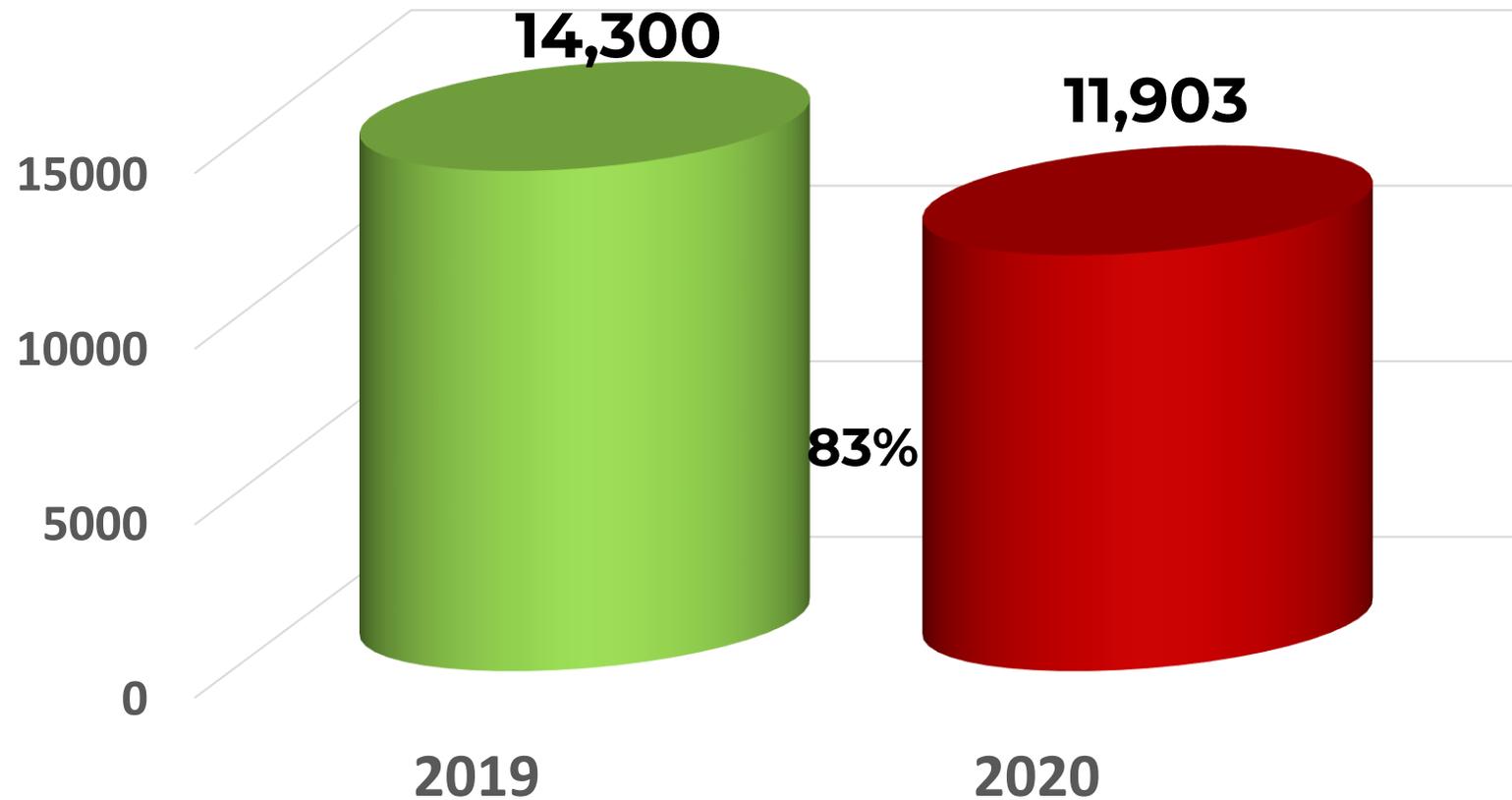


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# Dirección de Gestión y Control Documental

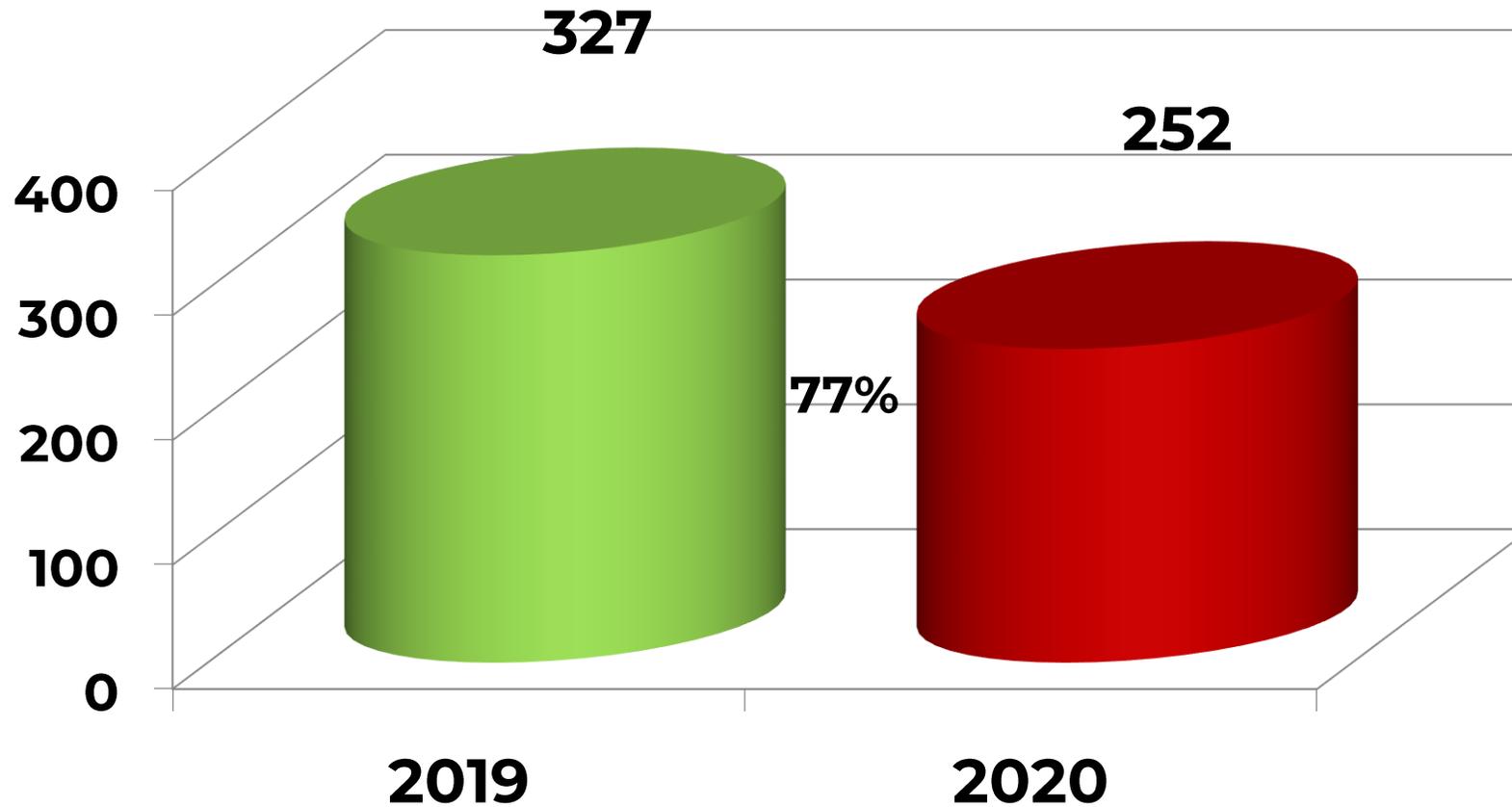
# Archivo de Trámite

## REGISTRO DE EXPEDIENTES ENERO-MARZO



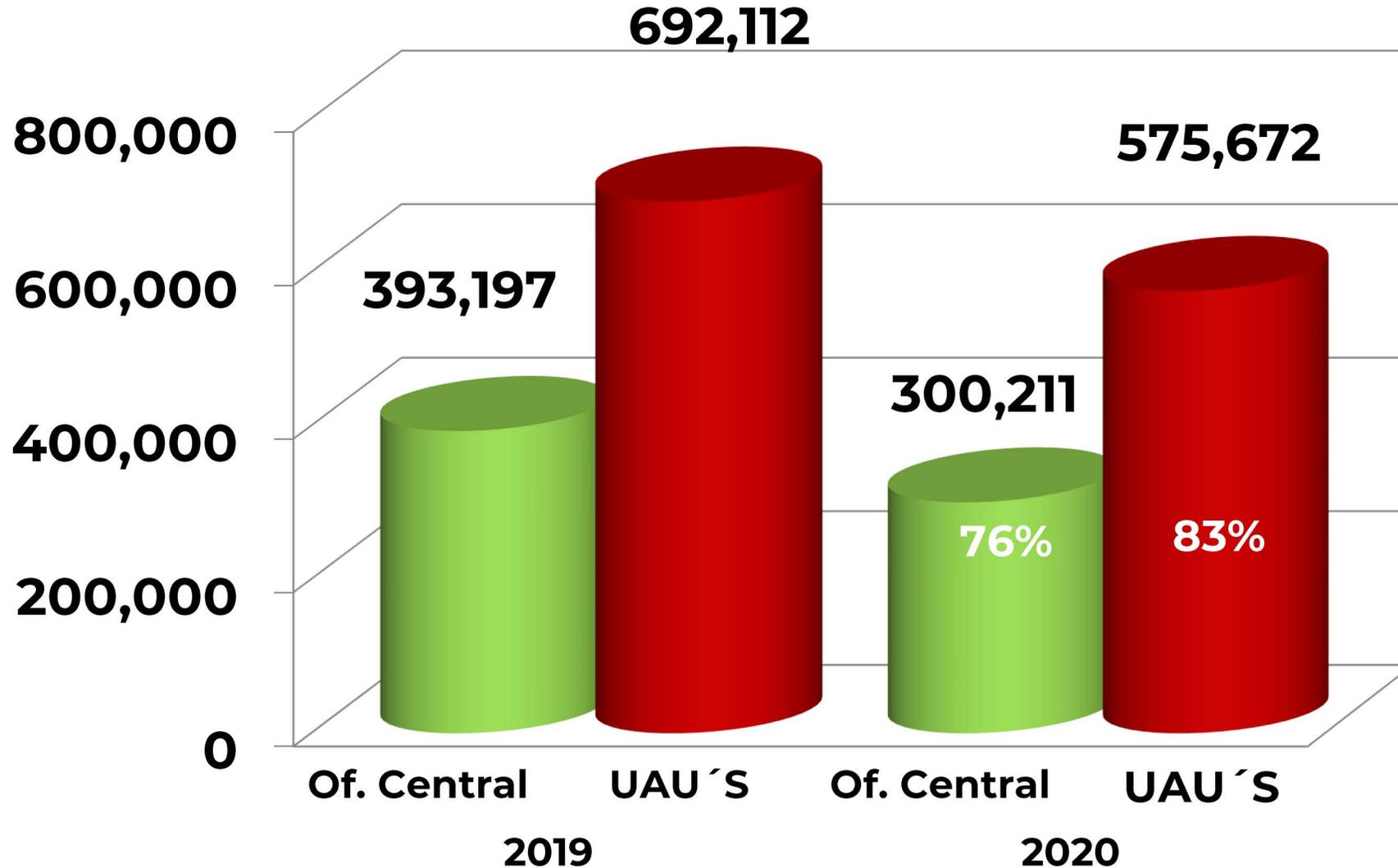
## Archivo de Trámite

### ENTREGA DE CARPETAS ENERO-MARZO

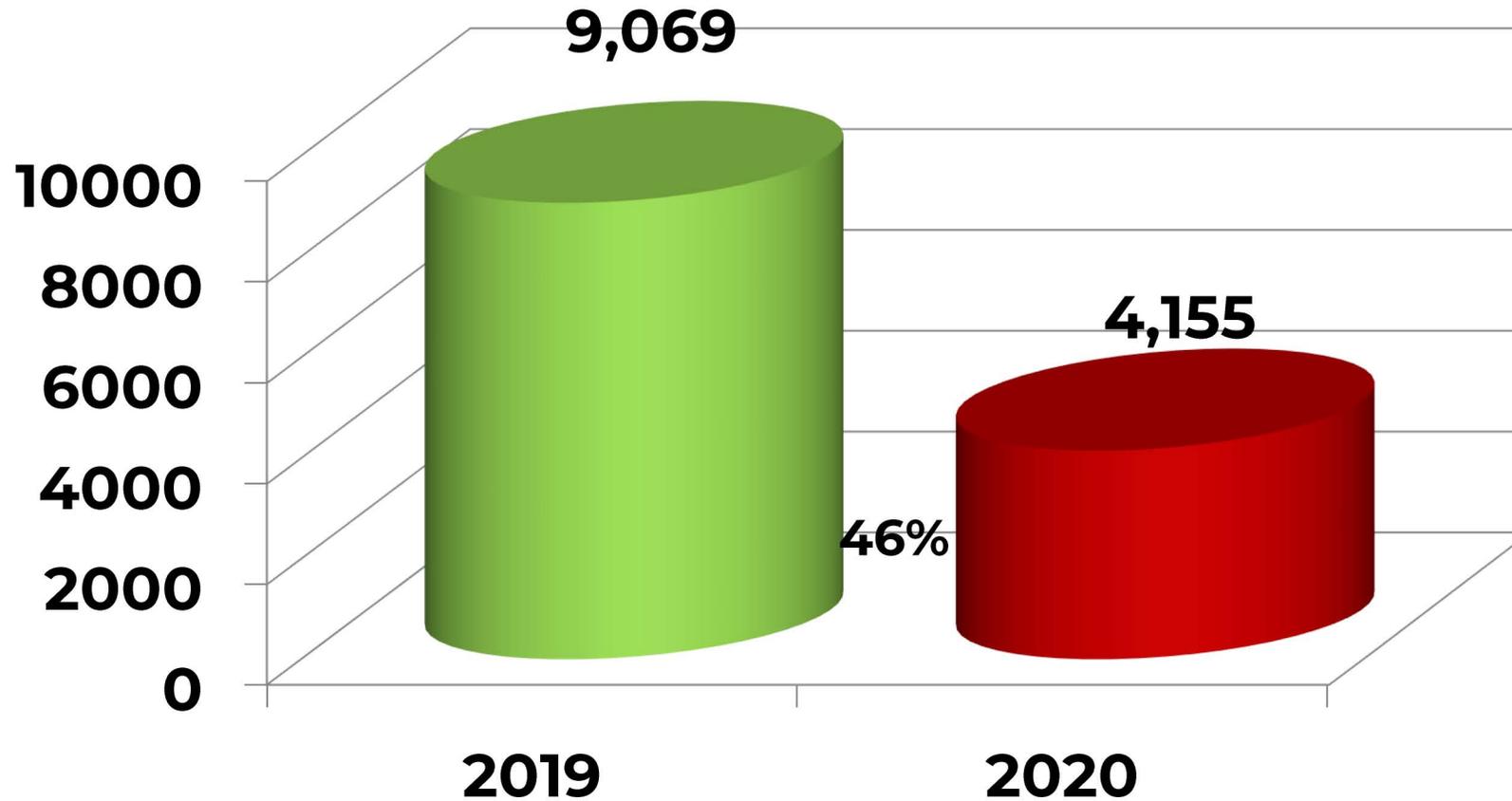




# Archivo de Trámite DIGITALIZACIÓN ENERO-MARZO

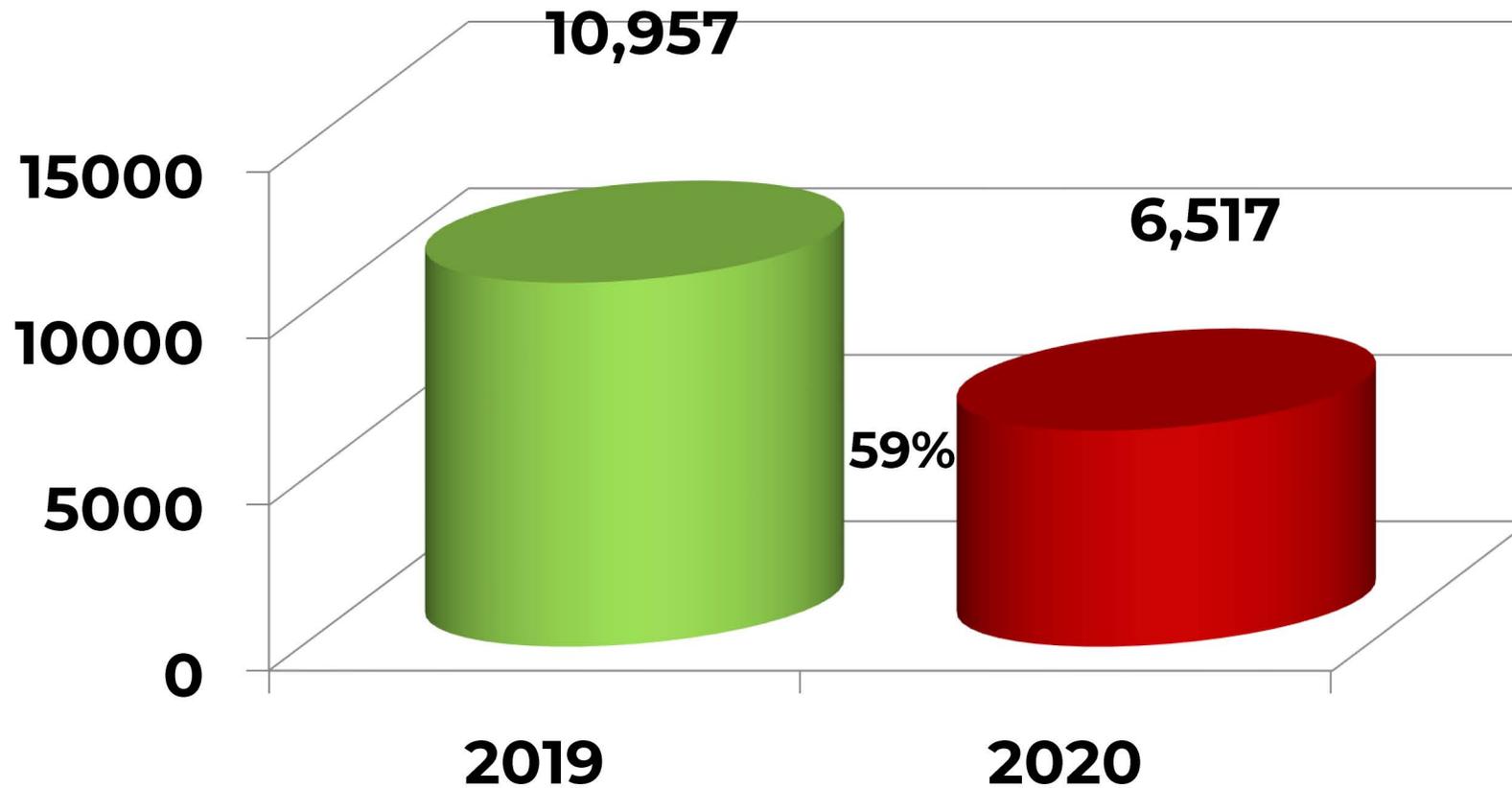


# Archivo de Concentración TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES ENERO-MARZO



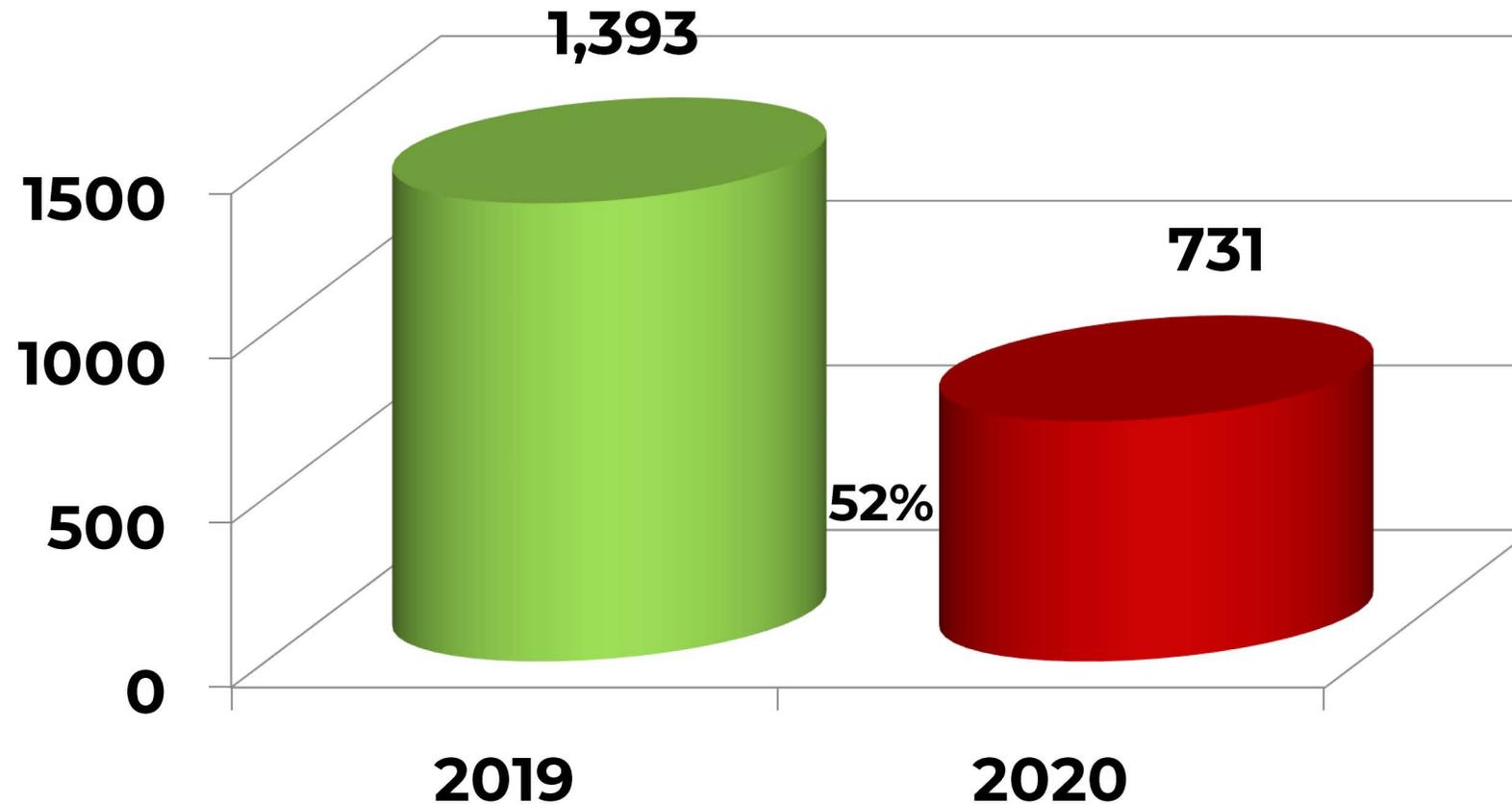
# Archivo de Concentración

## GLOSAS DOCUMENTALES ENERO-MARZO

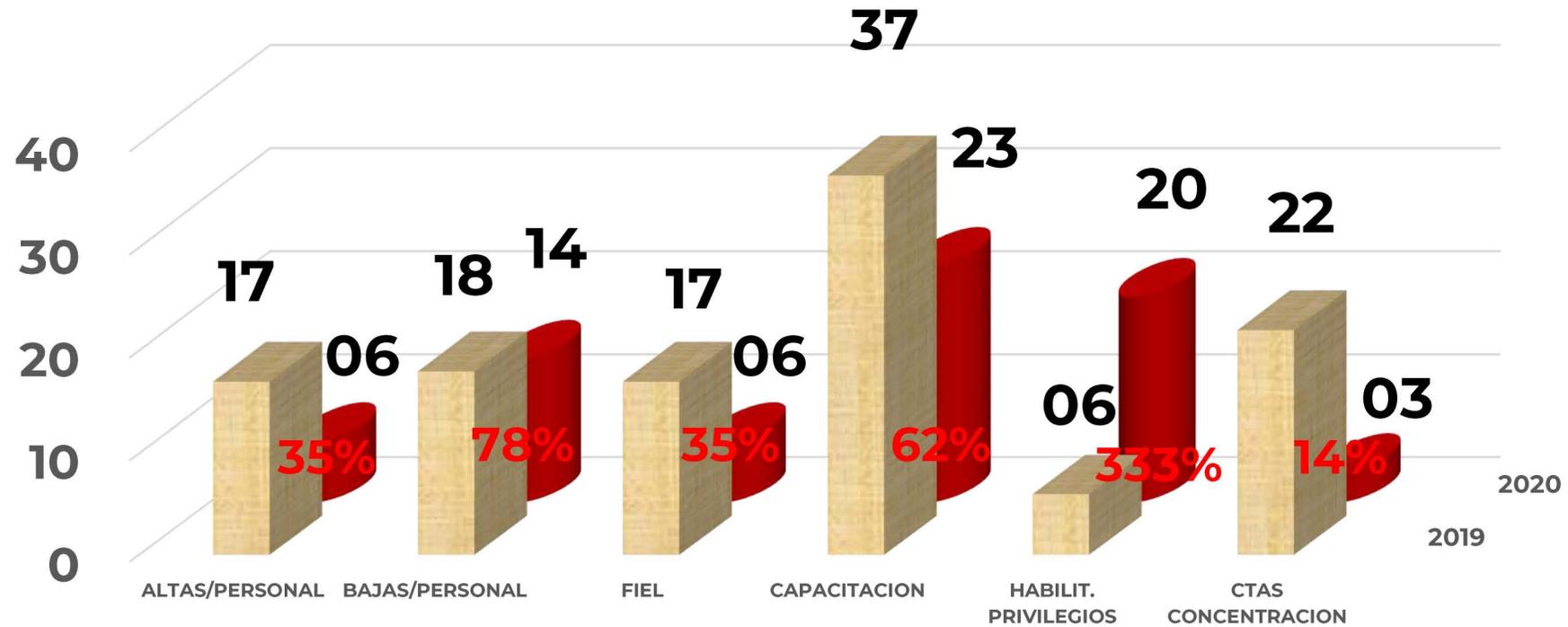


## Archivo de Concentración

### PRESTAMOS DE EXPEDIENTES ENERO-MARZO

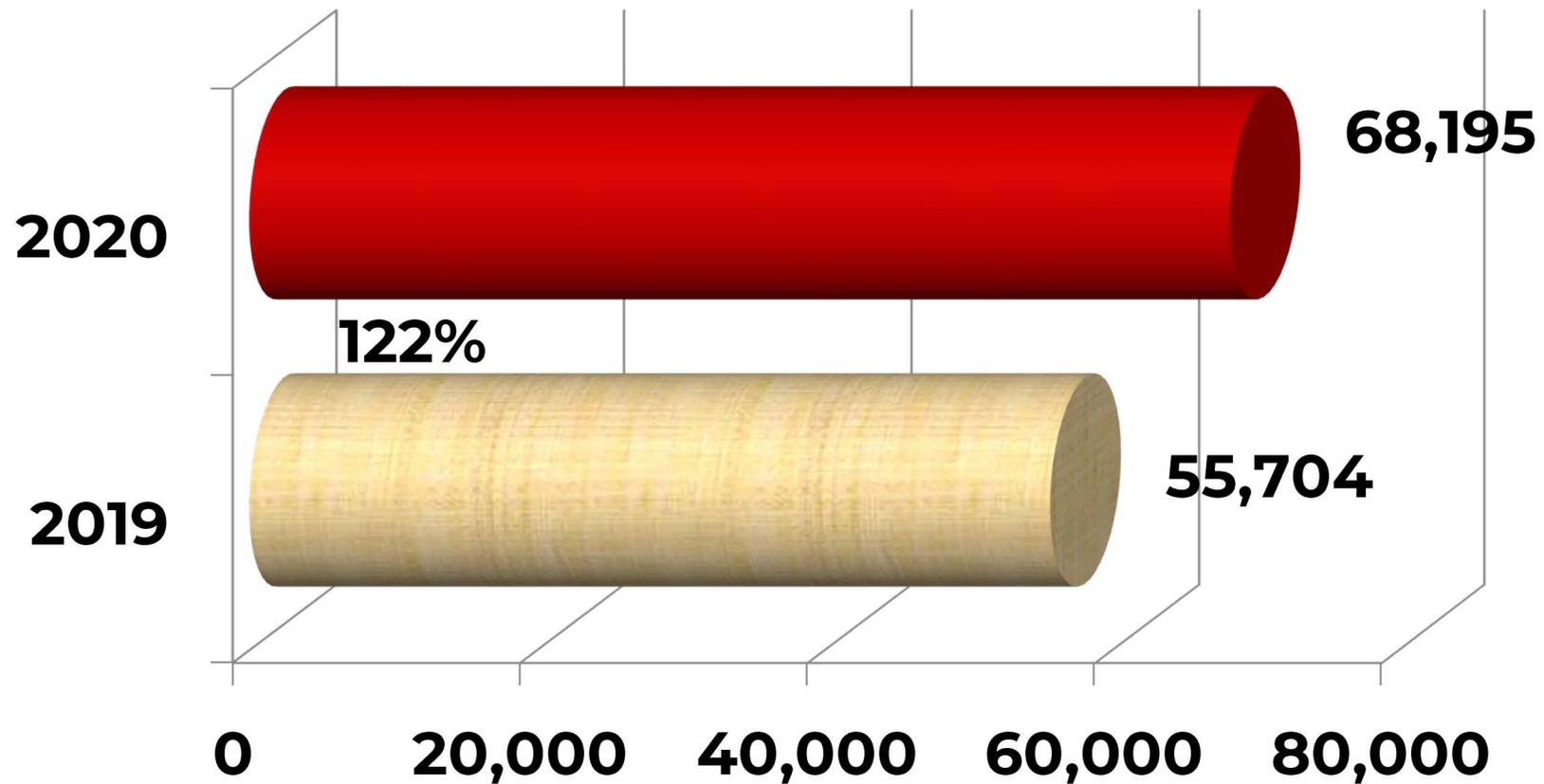


## SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN ENERO-MARZO



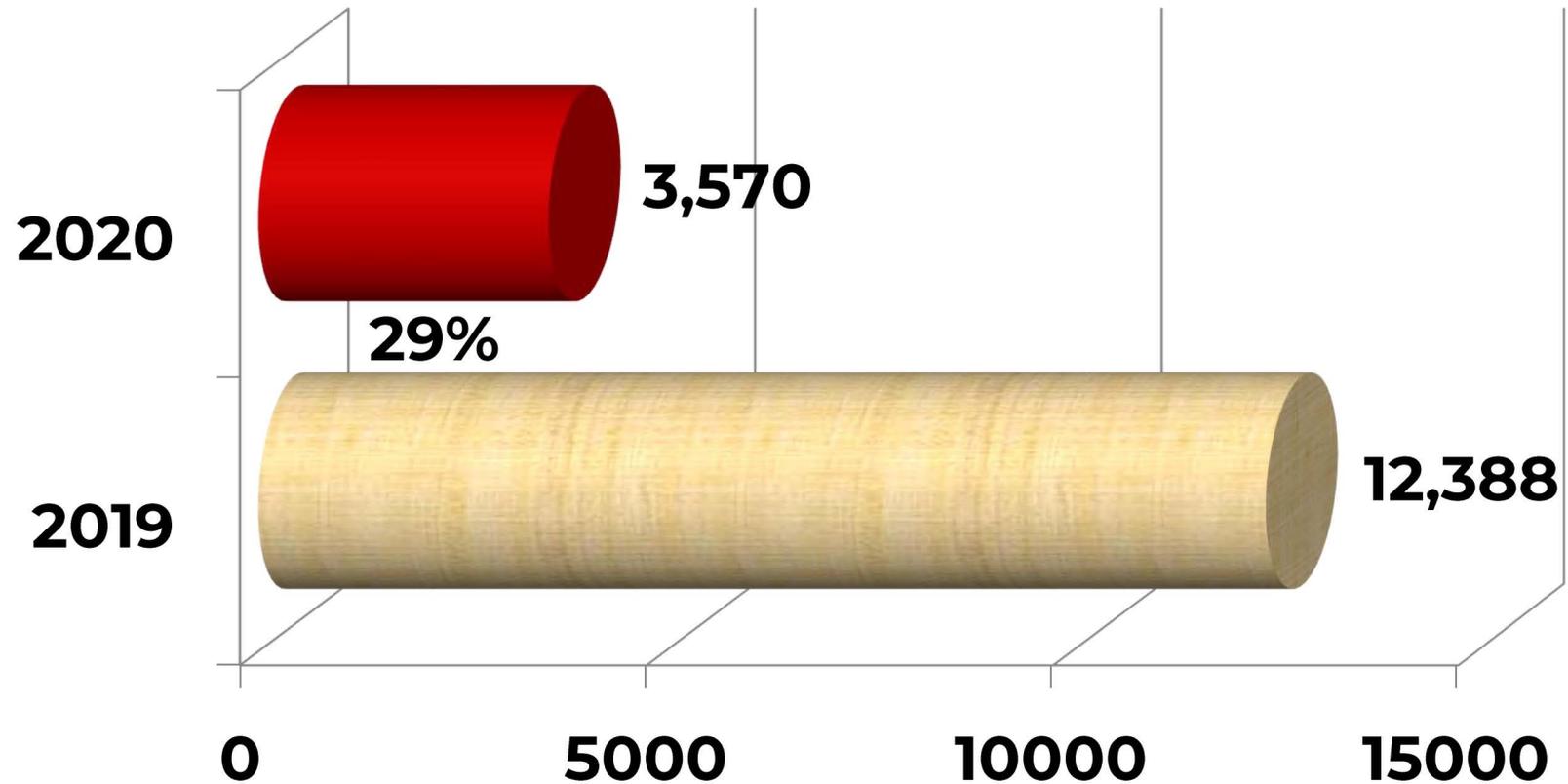


## EJEMPLARES DE REVISTA ENERO-MARZO



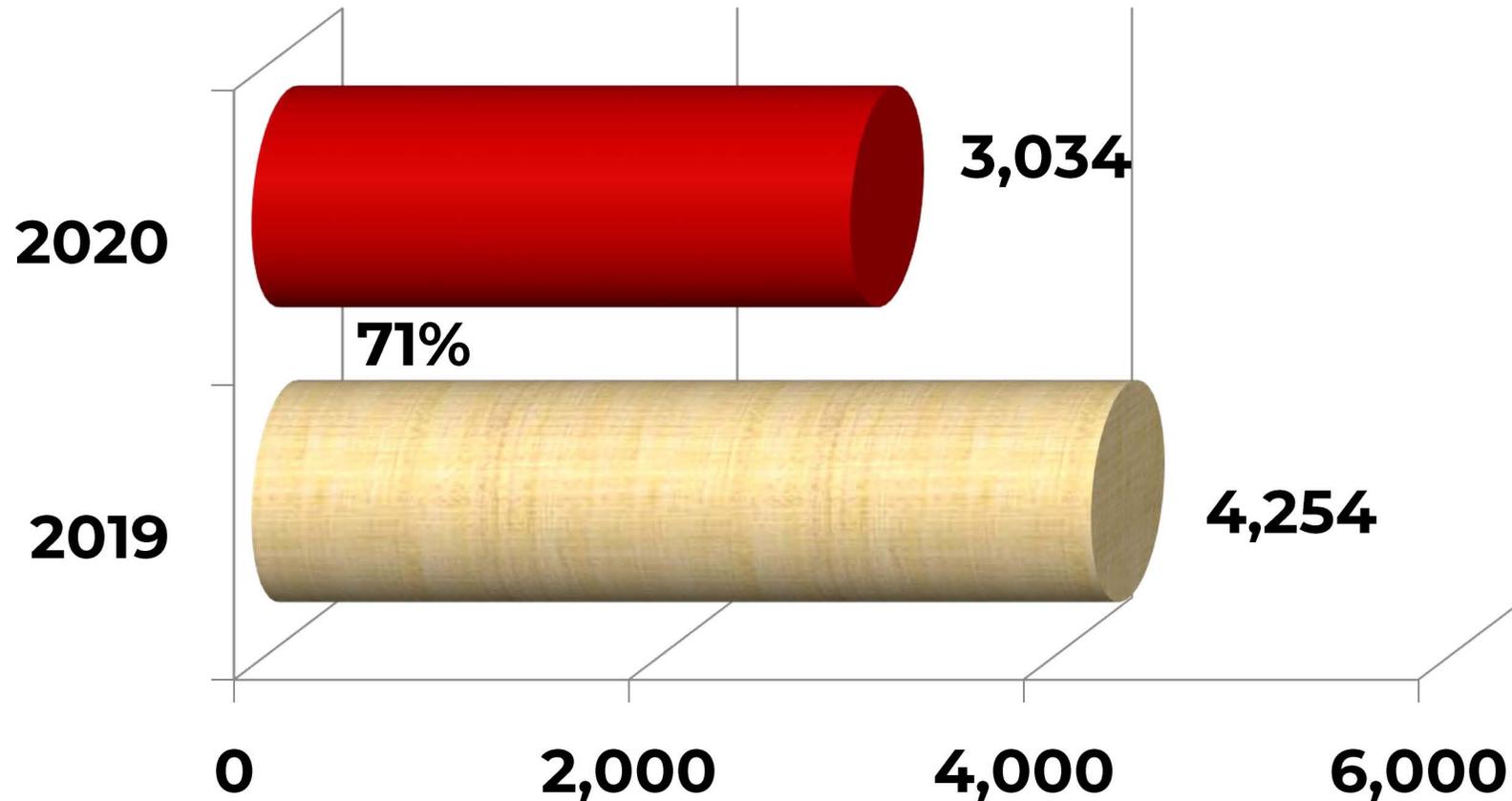


## MENSAJERÍA LOCAL ENERO-MARZO



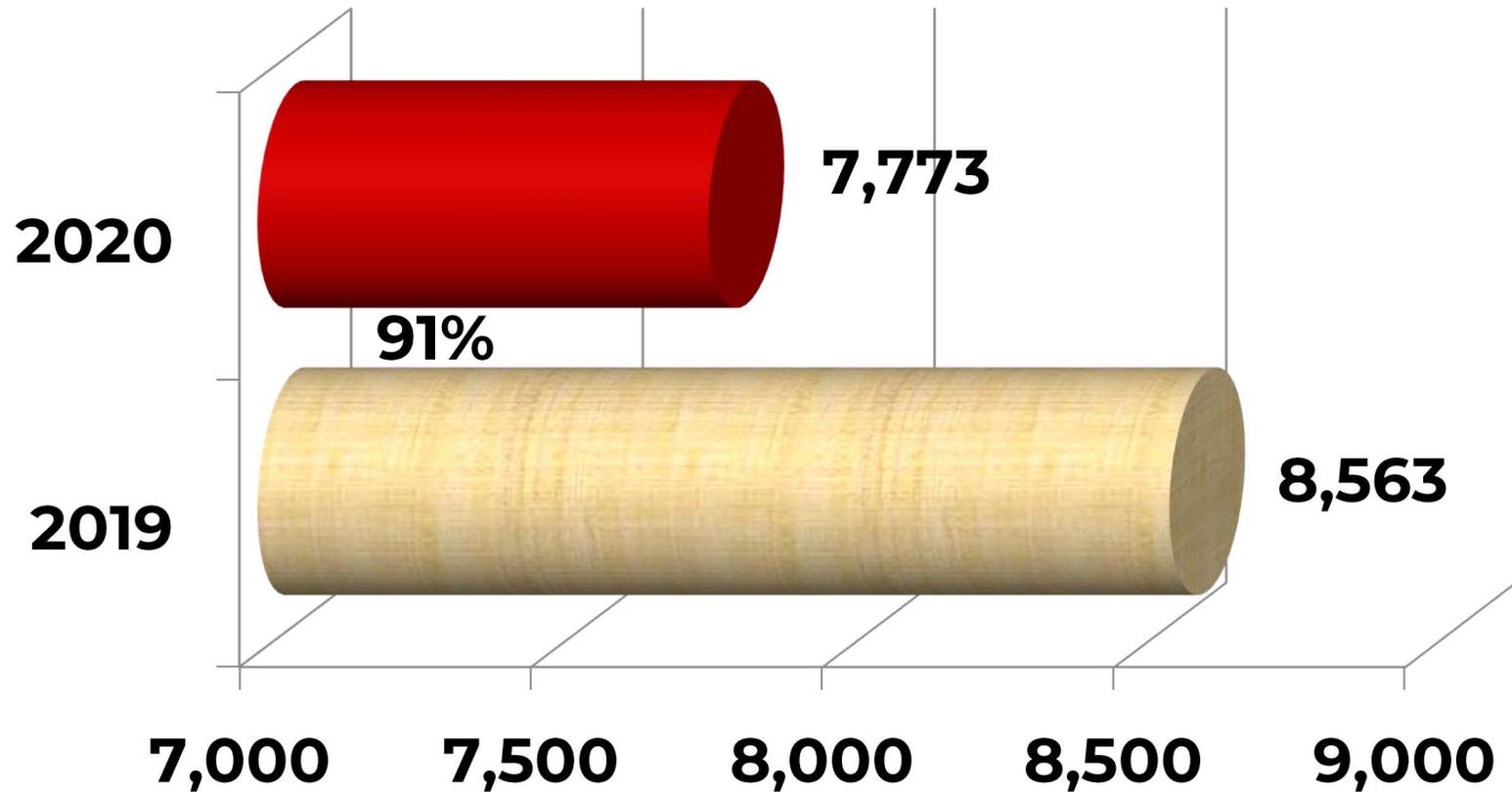


## MENSAJERÍA FORÁNEA ENERO-MARZO



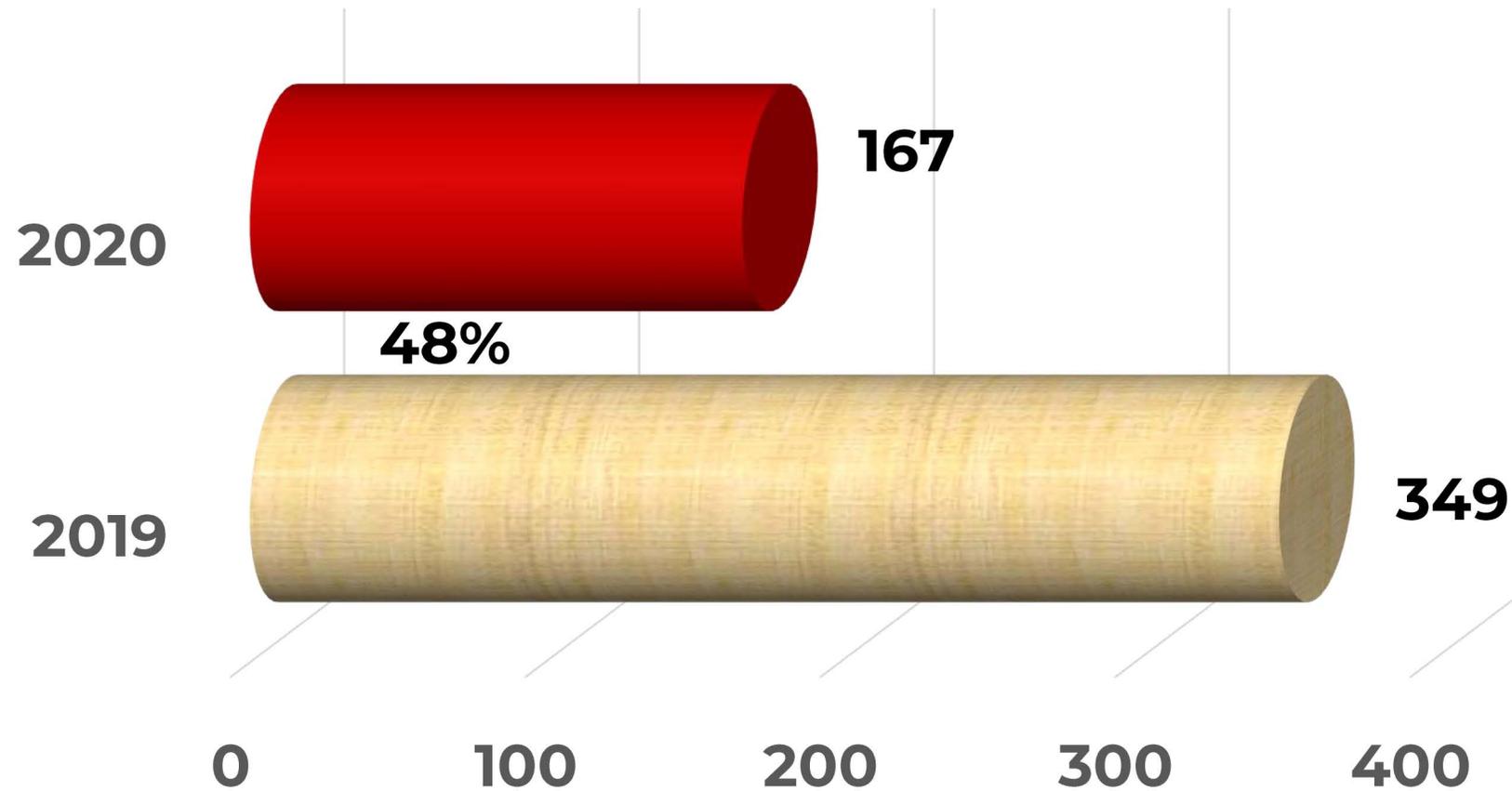


## CORREOS DE MEXICO ENERO-MARZO

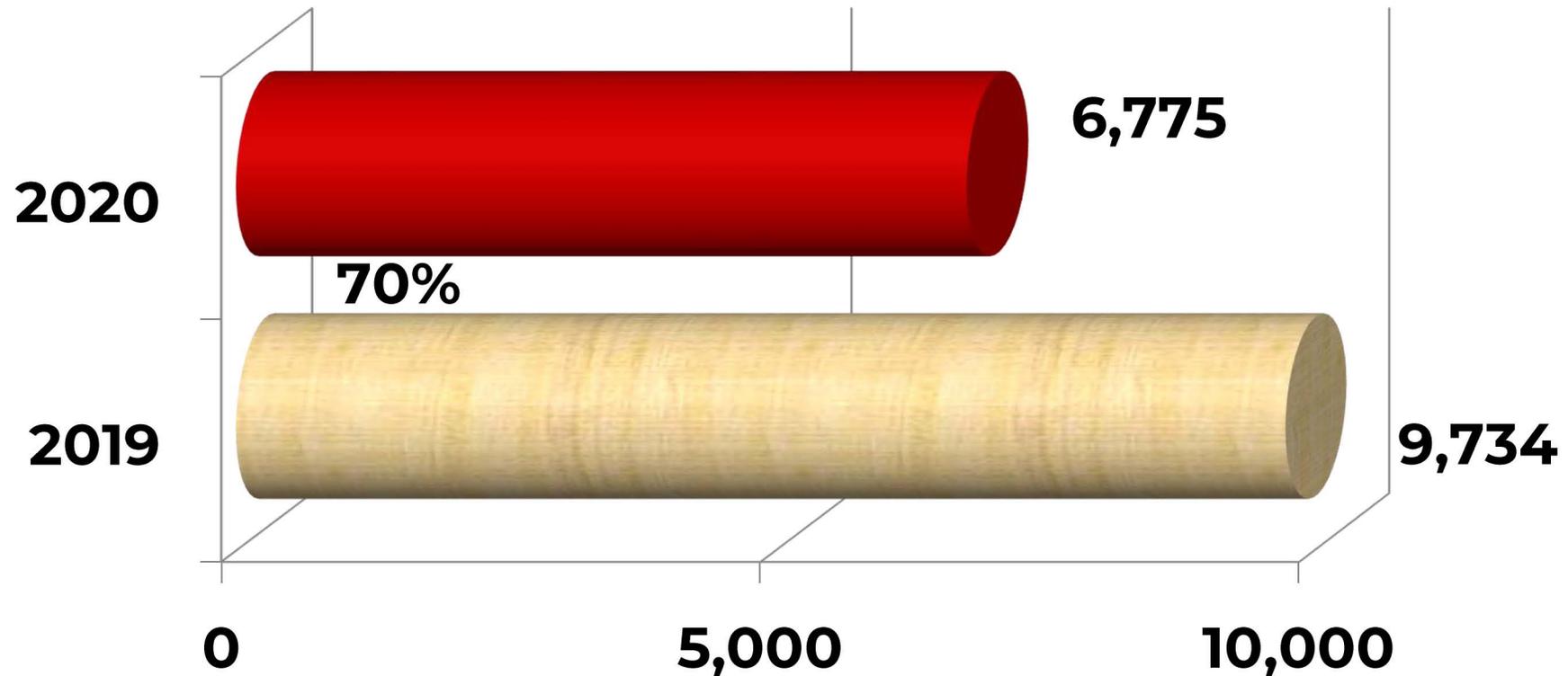




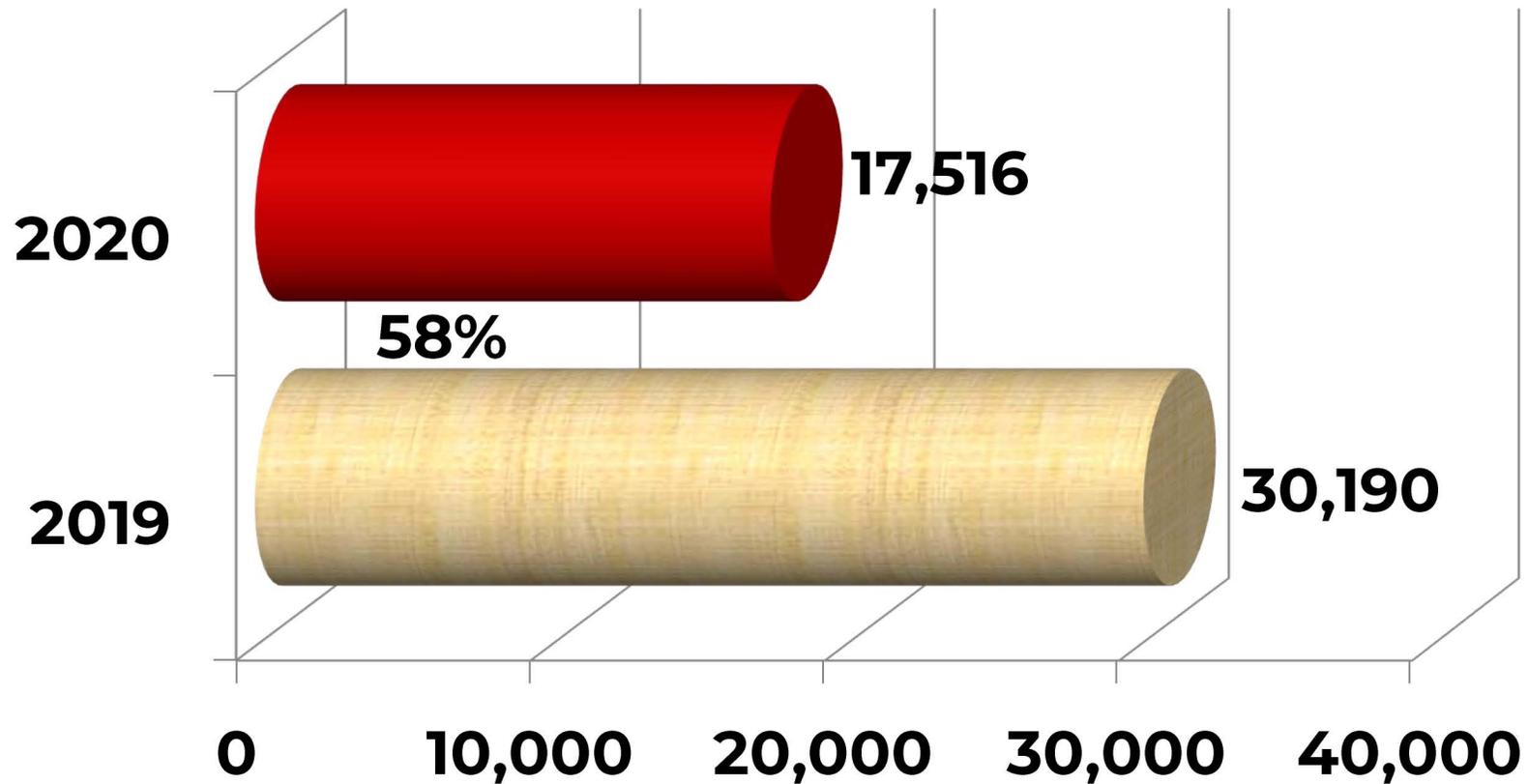
## MEXPOST ENERO-MARZO



## CORRESPONDENCIA DE ENTRADA (OFICIALIA DE PARTES) ENERO-MARZO



## ACUSES DIGITALIZADOS ENERO-MARZO





**SHCP**  
SECRETARÍA DE  
HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO



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

## 4. Asuntos Generales