



**ACTA DE LA PRIMERA 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 29 de enero de 2020, a las 17:00 horas, en el auditorio "Dr. Ángel Aceves", ubicado en el piso E-4, en la sede principal de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), sita en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en esta Ciudad de México, se reunió el Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de desarrollar la Primera 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 C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración, 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, la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora General de Atención a Usuarios "B", la Lic. Jacqueline Jaime García, Directora de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas, 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 Becerril 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, el Lic. Federico Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, la Lic. Angélica Viguera Rojas, Directora de Sanciones a Instituciones Financieras, la Lic. Karina Monserrat Olvera Rosas, Jefa de Departamento de Denuncias y Procedimientos, la Lic. Gabriela Pavón Cruz, Jefa de Departamento de Información Contable y Financiera, el Lic. Arturo Méndez Corona, Jefe de Departamento de Compilación y Registro de Información Estadística y Financiera y el Lic. Ricardo Larenas Ruiz, Jefe de Departamento de Evaluación de Financiamiento Colectivo.

**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 Primera 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 a los Acuerdos de la Novena Sesión Ordinaria de 2019 del Comité de Transparencia.
- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, 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 diciembre de 2019, 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 diciembre de 2019, 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.
  1. Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos de la **Dirección de Administración de Personal**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información y en su caso la Aprobación de las Versiones Públicas propuestas, con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a la obligación de transparencia común establecida en el artículo **70**, fracción **XI**, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respecto a **42** Contratos suscritos por la CONDUSEF con los prestadores de servicios profesionales celebrados entre los meses de **octubre y noviembre de 2019**.
  2. Presentación del informe respecto al Índice de Expedientes Clasificados como Reservados (IECR), del periodo comprendido de 01 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, elaborado por la Unidad de Transparencia, a fin de que el Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional lo apruebe para su publicación en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), asimismo sea remitido al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

### 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 a los Acuerdos de la Novena Sesión Ordinaria de 2019 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 a los Acuerdos de la Novena Sesión Ordinaria de 2019 del Comité de Transparencia, los cuales se enlistan a continuación:

#### 9.1 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 respecto al Catálogo de Disposición Documental, por lo que se continua trabajando en dichos avances, asimismo señaló que el Archivo General de la Nación aún no tiene una fecha específica para entrega del CADIDO, sin embargo se continua trabajando.

En consecuencia la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF en uso de la voz señaló que es importante que aun y cuando el Archivo General de la Nación no tiene una fecha específica para entrega del Catálogo de Disposición Documental, los trabajos deben efectuarse de forma interna, por lo que es muy importante que se fije el calendario de cómo se va a estar realizando el referido Catálogo, porque es donde intervienen todas las áreas, derivado de los cambios de organización en el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.

En razón de lo anterior, el Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental señaló que toma conocimiento y continúa trabajando en los avances del Catálogo de Disposición Documental.





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 si había algún otro comentario en seguimiento al Acuerdo de la novena sesión ordinaria 2019, sin que existiera pronunciamiento alguno.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF acordaron continuar con el citado Acuerdo, a fin de que en el siguiente trimestre se presenten los avances respecto al Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control 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 diciembre de 2019, 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 diciembre de 2019 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 diciembre de 2019 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 diciembre de 2019, 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 diciembre de 2019 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 diciembre de 2019 por parte de la Vicepresidencia Técnica, respecto a la información socialmente útil, proactiva o focalizada, misma que se anexa al presente.

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 diciembre de 2019, 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 Lic. Miguel Ángel Cárcamo Fuentes, 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 diciembre de 2019, 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 Lic. Miguel Ángel Cárcamo Fuentes, Director 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 diciembre de 2019, 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 para realizar el Programa Anual en Materia Archivística, el cual debe ser publicado en la página oficial de la CONDUSEF, y debe contener lo que señala la Ley General de Archivos, así como incluir todas las etapas que se están realizando para la elaboración del Catálogo de Disposición Documental.

De manera que, el Lic. Miguel Ángel Cárcamo Fuentes, Director de Gestión y Control Documental señaló que continúa trabajando para presentar lo solicitado a la brevedad.

Al no haber más comentarios, 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 agradecer su presencia a los invitados a la sesión, ya que el siguiente punto a presentar por parte de la Dirección de Administración de Personal contiene información que por su carácter es considerada como confidencial.

Una vez 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, informó a los Integrantes del Comité los asuntos generales presentados para la Sesión Ordinaria dando lectura al primer asunto:

1. Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos de la **Dirección de Administración de Personal**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información y en su caso la Aprobación de las Versiones Públicas propuestas, con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a la obligación de transparencia común establecida en el artículo **70**, fracción **XI**, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respecto a **42** Contratos suscritos por la CONDUSEF con los prestadores de servicios profesionales celebrados entre los meses de **octubre y noviembre de 2019**.

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, cedió la palabra a la Mtra. Antonia González Espinosa, Titular de la Dirección de Administración de Personal, la cual señaló que mediante memorándum número DAP/046/2020 de fecha 28 de





enero de 2020, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia comunes establecidas en la **fracción XI del artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública** y con fundamento en los artículos 106, fracción III de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 98 fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Séptimo, fracción III, Noveno, Trigésimo octavo, fracción I, Quincuagésimo Séptimo, Sexagésimo segundo y Sexagésimo tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2016, presentó los argumentos debidamente fundados y motivados, mediante los cuales solicitó a los Integrantes del Comité de Transparencia para que de considerarlo procedente **confirman la clasificación de la información en su modalidad de confidencial** por contener datos personales que se encuentran contenidos en los documentos que se publicarán en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y en su caso, se **autorice la versión pública** de los **42** Contratos suscritos por los prestadores de servicios que ingresaron a este Organismo entre los meses de **octubre y noviembre de 2019**, bajo los siguientes argumentos lógicos –jurídicos:

*“(…), de conformidad con el artículo 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el cual dispone que se consideran como **datos personales “cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, en cuyo caso se considerará que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.”***

*En términos generales, los responsables se encuentran obligados a proteger los datos personales sujetándose a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable les confiera y debiendo observar los principios rectores de la protección de datos personales, siendo éstos la licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad; de acuerdo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la citada Ley y el artículo 7º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.*

*Asimismo, la Ley General, la Ley Federal y los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para elaborar versiones públicas, garantizan la protección de los datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable, toda vez que en sus artículos 116, 113 y lineamientos Trigésimo Octavo, respectivamente, establecen que se considera **información confidencial**, entre otra, aquella que contiene datos personales y la que presenten los particulares a los sujetos obligados, respecto de la cual el responsable sólo podrá permitir su acceso **cuando sea solicitada por el titular de la misma o quien acredite ser su representante legal.***

*“**Artículo 116.** Se considera como información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable.*

*La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y las personas servidoras públicas facultadas para ello.*

**Artículo 113.** *Se considera información confidencial:*

*I. La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;*

*(…)*

*III. Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.*

*La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los Servidores Públicos facultados para ello.”*





**Trigésimo octavo.-** Se considera información confidencial:

- I. Los datos personales en los términos de la norma aplicable.
- II. La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.
- III. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.

(...)"

En ese sentido, y en virtud de que la documentación antes señalada contiene datos personales respecto de los cuales esta Comisión Nacional no es la titular de ellos, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública** de los documentos que está obligado a publicar en el Portal de Obligaciones de Transparencia, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la Ley General y 118 de la Ley Federal antes citadas, así como el numeral Segundo fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

Ahora bien, en el caso concreto de la CONDUSEF, es necesario proteger los siguientes datos:

- Nacionalidad
- Domicilio particular de las personas servidoras públicas.
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de las personas servidoras públicas.

Los cuales se encuentran contenidos en los Contratos de los prestadores de servicios que corresponden al cuarto trimestre de **2019**, de acuerdo con los siguientes argumentos lógico-jurídicos:

La **nacionalidad**, hace referencia a la pertenencia de una persona a un estado o nación, lo que conlleva una serie de derechos y deberes políticos y sociales. En el artículo 30 constitucional se establece que la nacionalidad mexicana se adquiere por nacimiento o naturalización, especificando cada supuesto, en términos del artículo 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el Trigésimo Noveno de los "Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas", y solo podrá otorgarse mediante el consentimiento expreso de su titular.

El **domicilio particular**, es considerado un atributo de una persona física, que denota el lugar en donde reside habitualmente una persona física, constituye un dato personal y, por ende confidencial, ya que su difusión podría afectar la esfera privada de la misma. Por consiguiente, dicha información se considera confidencial, en virtud de tratarse de datos personales que reflejan cuestiones de la vida privada de las personas, en términos del artículo 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el Trigésimo Noveno de los "Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas", y solo podrá otorgarse mediante el consentimiento expreso de su titular.

El **Registro Federal de Contribuyente (RFC)**, es la clave alfanumérica otorgada por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de cuyos datos que la integran es posible identificar al titular de la misma, ya que se integra por la primera letra más la primera vocal del apellido paterno, más la inicial del apellido materno, de no contar con apellido materno se utiliza una "X"; la inicial del primer nombre;





el mes, el día y el año de nacimiento, y la homoclave designada por el SAT, siendo esta última única e irreplicable; así, al vincularse con el nombre, la fecha de nacimiento y la homoclave del titular, hace identificable a una persona física. En consecuencia, es un dato personal que se considera como información confidencial, en términos de lo establecido en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal, siendo aplicable el criterio 19/17, emitido por el Instituto Nacional de Acceso a la Información Pública (INAI), mediante el cual se señala lo siguiente:

**“Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de personas físicas.** El RFC es una clave de carácter fiscal, única e irreplicable, que permite identificar al titular, su edad y fecha de nacimiento, por lo que es un dato personal de carácter confidencial.”

En razón de los argumentos vertidos y toda vez que los documentos que se someten a su consideración son necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones comunes establecidas en el artículo 70, fracción XI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se solicita al H. Comité tenga a bien **CONFIRMAR** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, así como **APROBAR** las versiones públicas de los **Contratos** que se remiten vía electrónica y que a continuación se relacionan, toda vez que éstos contienen datos personales que identifican o pueden identificar a una persona:

No.	Nombre
1	RODRIGUEZ DELGADILLO LUCIO
2	HERNANDEZ MOLINA ANGELICA
3	DIAZ SANCHEZ JOSELINE ANDREA
4	PEÑALOZA MEZA VALMORY
5	LAUDINO SANTILLAN MAKDIHEL
6	RODRIGUEZ CHAVEZ KARLA VERONICA
7	ACEVES TORRES MAURICIO DANIEL
8	ALVAREZ DELGADO NANCY
9	HERNANDEZ RANGEL CARLO YABIN
10	HERNANDEZ BAUTISTA EFREN
11	AZPETIA VILORIA LOIDA NOEMI
12	GERARDO VICENTE ARELLANO RAMÍREZ
13	ALCANTARA ABREGO MARIO
14	SÁNCHEZ GARCÍA MARÍA ESTHER
15	LUCERO CASTRO YURAZI
16	HERNADEZ VALENCIA GAMALIEL
17	CASTRO MORALES MANUEL
18	ALVA HERNANDEZ NASHIELY
19	BUENDÍA SERRANO ALVARO
20	CEN CAAMAL KAREN ESTEFANÍA
21	OCHOA SAMAYOA HILDIBERTO
22	HERRERA GARCÍA FABIOLA
23	RODRIGUEZ MEJÍA ALDO CONSTANCIO
24	VILLAFAÑE RUIZ SERGIO
25	MARTÍNEZ BRITO MARIANO
26	SALINAS HERNÁNDEZ LEONEL
27	VILLAVICENCIO GONZÁLEZ ANTONIO
28	VILLAFAÑA ROJAS BRENDA
29	ANDRADE ORUE SUSANA
30	RAMOS DOMINGUEZ CARLA DENISE
31	CERVERA URIBE ANA ALICIA
32	GERÓNIMO GONZÁLEZ JESSICA ARIADNA





33	BAEZ SUÁREZ JOSÉ ALAIN
34	AGUILAR LÓPEZ MOISES
35	ENCINAS MORENO ADILENE ALEJANDRA
36	FERNANDEZ DE JAUREGUI GUTIÉRREZ VÍCTOR HUGO
37	HERNÁNDEZ VARGUEZ AGUSTÍN
38	LEÓN PONCE DE LEON BLANCA
39	BURGOS VILLA ALEJANDRO
40	ENRIQUEZ GORGONIO CARLOS
41	FIGUEROA MARTÍNEZ JESÚS EDUARDO
42	VERGARA GARCÍA LUIS MIGUEL

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Dirección Administración de Personal**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF analizaron la motivación y el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos, remitidos a través del memorándum DAP/046/2020 de fecha 28 de enero de 2020, así como las manifestaciones vertidas por el área solicitante, advirtiendo que dichos elementos cumplen para confirmar la clasificación de la información como confidencial y la aprobación de las versiones públicas propuestas.

Por lo que, los Integrantes del Comité de Transparencia resolvieron por mayoría de votos **CONFIRMAR** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial de los datos personales contenidos en los **42** Contratos suscritos por la CONDUSEF con los prestadores de servicios profesionales celebrados entre los meses de **octubre y noviembre de 2019**, así como **AUTORIZAR** las versiones públicas presentadas por la Dirección de Administración de Personal.

Asimismo, los Integrantes del Comité de Transparencia señalaron que la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, la elaboración de las versiones públicas, así como la conservación, guarda y custodia de la información que será publicada en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) resulta ser responsabilidad de la Unidad Administrativa Competente, es decir de la **Dirección Administración de Personal adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**.

En virtud de lo anteriormente expuesto, por mayoría de votos los Integrantes del Comité de Transparencia emiten la siguiente resolución:

**Resolución.** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44, fracción II, 100, 105, 106 fracción III, 107, 111, 116 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 65, fracción II, 97, 98 fracción III, 106, 108, 113 fracción I y III, 118, 119 y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con los numerales Segundo, fracción XVIII, Cuarto, Séptimo fracción III, Noveno, Trigésimo Octavo fracción I y II, Quincuagésimo séptimo, Sexagésimo segundo y Sexagésimo tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, **CONFIRMA** la Clasificación de la Información como Confidencial contenida en los 42 Contratos suscritos por la CONDUSEF con los prestadores de servicios profesionales entre los meses de octubre y noviembre de 2019, clasificados mediante el memorándum número DAP/046/2020, de fecha 28 de enero de 2020 y se **AUTORIZAN** las versiones públicas propuestas por la Dirección de Administración de Personal. En consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Adicionalmente, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, conminó a la Titular del Área de Recursos Humanos a registrar a todos los prestadores de servicios profesionales que se encuentren bajo el régimen de honorarios capítulo 1000, dentro del Directorio de los Servidores Públicos, a fin de que







se cumpla con lo dispuesto en el artículo 70, fracción VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información, y asimismo se inscriban en el Registro de Servidores Públicos del Gobierno Federal (RUSP).

Aunado a lo anterior, la Mtra. Antonia González Espinosa, Titular de la Dirección de Administración de Personal, indicó que conforme a lo dispuesto en el Manual de Recursos Humanos y de la interpretación de la parte de compatibilidad se tiene que revisar que una persona que va a prestar sus servicios profesionales no tenga otra actividad que pueda impedir el incumplimiento de la obligación establecida en el Contrato y en el presente caso los prestadores de servicio profesionales que prestan sus servicios ante esta Comisión Nacional, no se encuentran en ese supuesto, por lo que considera que no resulta pertinente efectuar su registro en el RUSP.

En razón de lo anterior, la Titular del Órgano Interno de Control señaló que si se tiene duda de la obligación de registrar la información se sugiere se haga la consulta al Enlace designado en el RUSP, a fin de que se tenga la certeza si los Contratos de prestadores de servicios profesionales del Capítulo 1000 deben ser registrados en el RUSP, y que esta se haga a la brevedad para no estar en incumplimiento.

De manera que, la Titular de la Dirección de Administración de Personal aceptó revisar la información y remitir al Enlace en el RUSP la consulta antes referida, a fin de que tener la certeza respecto a la información que debe ser registrada en el RUSP.

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 siguiente asunto general:

2. Presentación del informe respecto al Índice de Expedientes Clasificados como Reservados (IECR), del periodo comprendido de 01 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, elaborado por la Unidad de Transparencia, a fin de que el Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional lo apruebe para su publicación en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), asimismo sea remitido al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

En virtud de lo anterior, la Unidad de Transparencia hizo del conocimiento a los Integrantes del Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional que de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establecen la obligación para los sujetos obligados de elaborar semestralmente un índice de los expedientes clasificados como reservados (IECR) a su cargo, mismo que de acuerdo a los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como la elaboración de versiones públicas, deberá publicarse tanto en el sitio de internet de los sujetos obligados como en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), por lo que derivado de los asuntos revisados en las sesiones ordinarias y extraordinarias que el Comité de Transparencia celebró durante el año 2019, no se clasificaron expedientes como reservados, lo anterior es así ya que solo se reservaron datos contenidos en expedientes en las Vigésima Sexta y Vigésima Séptima Sesiones Extraordinarias del Comité de Transparencia y no así el expediente completo.

En consecuencia, se solicitó al H. Comité de Transparencia se apruebe para su remisión y publicación de la referida información al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, a efecto de cumplir en tiempo y forma con lo solicitado.

Por lo anterior, los Integrantes del Comité de Transparencia revisaron y analizaron la información presentada por la Unidad de Transparencia y acordaron por mayoría de votos aprobar la información, reportando al referido Instituto que durante el Segundo Semestre de 2019, el Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional no reservó expedientes, sino solo se reservaron datos contenidos en expedientes y no así el expediente en su totalidad, por lo que no se encuadra el supuesto de expedientes clasificados como reservados.

En virtud de lo anteriormente expuesto, por mayoría de votos los Integrantes del Comité de Transparencia emiten la siguiente resolución:





**Resolución.** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad en los artículos 42, 43 y 102 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 64 y 65 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y conforme al Capítulo III de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como la elaboración de versiones públicas, **APRUEBA** la información presentada por la Unidad de Transparencia de esta Comisión Nacional respecto al Índice de los Expedientes Clasificados como Reservados y se instruye para que sea publicada en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia y sea remitido al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

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 19:00 horas del día 29 de enero 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 Titular de la Dirección 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**



# Primera Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia 2020

(Ene – Dic 2019)



**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 Primera Sesión Ordinaria de 2020 del Comité de Transparencia, la cual tendrá verificativo el día miércoles 29 de enero de 2020 a las 17:00 horas, en el auditorio “Dr. Ángel Aceves”, ubicado en el piso E-4 del edificio sede de esta Comisión Nacional.

La sesión de referencia se llevará de acuerdo al siguiente:

### ORDEN DEL DÍA

1. Instalación y registro de los miembros e invitados a la Primera 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 Novena Sesión Ordinaria 2019 del Comité de Transparencia.

- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, 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 diciembre de 2019, 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 diciembre de 2019, 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.

1. Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos de la **Dirección de Administración de Personal**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información y en su caso la Aprobación de las Versiones Públicas propuestas, con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a la obligación de transparencia común establecida en el artículo **70**, fracción **XI**, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respecto a **42** Contratos suscritos por la CONDUSEF con los prestadores de servicios profesionales celebrados entre los meses de **octubre y noviembre de 2019**.
2. Presentación del informe respecto al Índice de Expedientes Clasificados como Reservados (IECR), del periodo comprendido de 01 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, elaborado por la Unidad de Transparencia, a fin de que el Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional lo apruebe para su publicación en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), asimismo sea remitido al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.



**SHCP**  
SECRETARÍA DE  
HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO



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

# Seguimiento al Acuerdo de la Novena Sesión Ordinaria de 2019 del Comité de Transparencia.

9.1 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



# Unidad de Transparencia

Durante el periodo comprendido del **01 de enero al 31 de diciembre de 2019**, dentro del cumplimiento de las obligaciones de transparencia de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Unidad de Transparencia implemento acciones y mejoras para la atención y seguimientos a los temas relacionados con la transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública y protección de datos personales, enunciados a continuación:

- **Coordinación con las unidades administrativas.** La Unidad de Transparencia y las cuatro Vicepresidencias en las que está distribuida la estructura orgánica de esta Comisión Nacional, tienen coordinación entre sí para solventar lo concerniente a la materia. Para ello, **se designó en cada Vicepresidencia a un Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a Información Pública y Datos Personales, quienes son los encargados de dar trámite y respuesta a las solicitudes de información y/o acceso a datos personales, de acuerdo a las facultades conferidas por el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.**

- **Entrega de normatividad aplicable a los enlaces.** La Unidad de Transparencia hizo entrega de la normatividad, lineamientos y criterios aplicables en la materia a los Enlaces de esta Comisión con el propósito de que sirvieran de apoyo a los mismos; junto con lo anterior, se les hizo llegar diverso material, proporcionado por el INAI, consistente en libros digitales, cuadernillos e infografías sobre transparencia, acceso a información pública, datos personales y archivos históricos y gestión documental. Además, cabe señalar que la normatividad en la materia también se encuentra en la Normateca interna de la CONDUSEF.
- **Atención y seguimiento a solicitudes.** La Unidad de Transparencia en el ejercicio de sus funciones dio seguimiento a las solicitudes de acceso a información pública y/o datos personales que recibió la Comisión Nacional, resultando en un total de **494 solicitudes de enero a diciembre de 2019**. Con ello, **se garantizó que las solicitudes fueron turnadas a todas las Unidades Administrativas competentes que contaran con la información o debieran tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que se realizara una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.**

- **Capacitación.** La Comisión Nacional implementó a través de los Integrantes del Comité de Transparencia el **“Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados – 2019”**, dirigido a todos los servidores públicos de Mando, hasta el nivel de Jefe de Departamento y a los servidores públicos nivel Técnico-Operativo que intervengan en la atención de temas de transparencia, acceso a la información pública y datos personales de cada Vicepresidencia.

Unidades Administrativas	Personal de Mando* (Estructura)	Personal * Técnico-Operativo
Presidencia	100%	100%
Junta de Gobierno	100%	100%
Vicepresidencia Jurídica	100%	100%
Vicepresidencia Técnica	95.65%	100%
Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios	100%	100%
Vicepresidencia de Planeación y Administración	70%	20%
Órgano Interno de Control	100%	100%

\* Información actualizada al 31 de diciembre de 2019

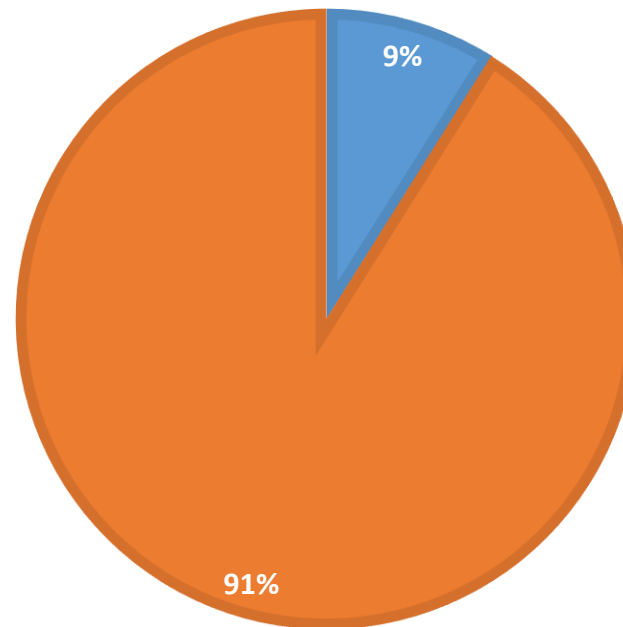
- **Reuniones semanales.** La Unidad de Transparencia realizó reuniones semanales con los Enlaces en Materia de Transparencia, Acceso a Información Pública y Datos Personales a fin de revisar, coordinar y tomar decisiones concernientes a las solicitudes de acceso a información pública y datos personales, así como para el cumplimiento de las distintas obligaciones de transparencia que tienen las áreas y otros temas relacionados.
- **Reuniones con personal del INAI.** La Unidad de Transparencia a fin de desahogar solicitudes de información y/o acceso a datos personales, recursos de revisión , requerimientos solicitó apoyo técnico y jurídico a personal del INAI.

- **Implementación de Lineamientos en materia de Transparencia de la CONDUSEF.** La Unidad de Transparencia realizó los lineamientos para la coordinación, atención y ejercicio de las obligaciones de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales que las diferentes unidades administrativas o áreas de la CONDUSEF deben llevar a cabo internamente. Actualmente, dichos lineamientos están sujetos a revisión para su aprobación por los Integrantes del Comité de Transparencia de esta Comisión.
- Revisión y análisis de los **Inventario de Datos Personales.**
- Revisión y análisis de los **Avisos de Privacidad.**
- Creación, revisión y análisis del **Documento de Seguridad.**
- **Transparencia proactiva.** La CONDUSEF, a través de la Unidad de Transparencia participó en el evento de nominado **“Nuevos horizontes de la Transparencia: de la publicación de información hacia la construcción de conocimiento público útil”**, organizado por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y la Secretaría de la Función Pública (SFP), en el cual se expuso las innovaciones técnicas que la Comisión Nacional ha implementado para que los usuarios de servicios financieros y el público en general tenga una mejor toma de decisiones con información veraz, oportuna y confiable.

## Solicitudes de Información y/o acceso a datos personales.

La Unidad de Transparencia recibió del **periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**, un total de **494** solicitudes de información de las cuales:  
**450** fueron de Acceso a la Información Pública y **44** de Acceso a Datos Personales

■ Acceso a Datos Personales ■ Información Pública



## Solicitudes de Información

Tema de solicitud	Número de solicitudes de información	Porcentaje
Actividades Sustantivas	96	21.33%
Estadísticas	111	24.67%
Datos Servidores Públicos	44	9.78%
Asesorías	132	29.33%
Bienes y Servicios	17	3.78%
No compete	42	9.33%
Presupuesto	8	1.78%
<b>Total de solicitudes</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

# Comité de Transparencia.

Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, el Comité de Transparencia celebro **33 Sesiones Extraordinarias y Sesiones Ordinarias.**

En las cuales se revisaron los siguientes temas:

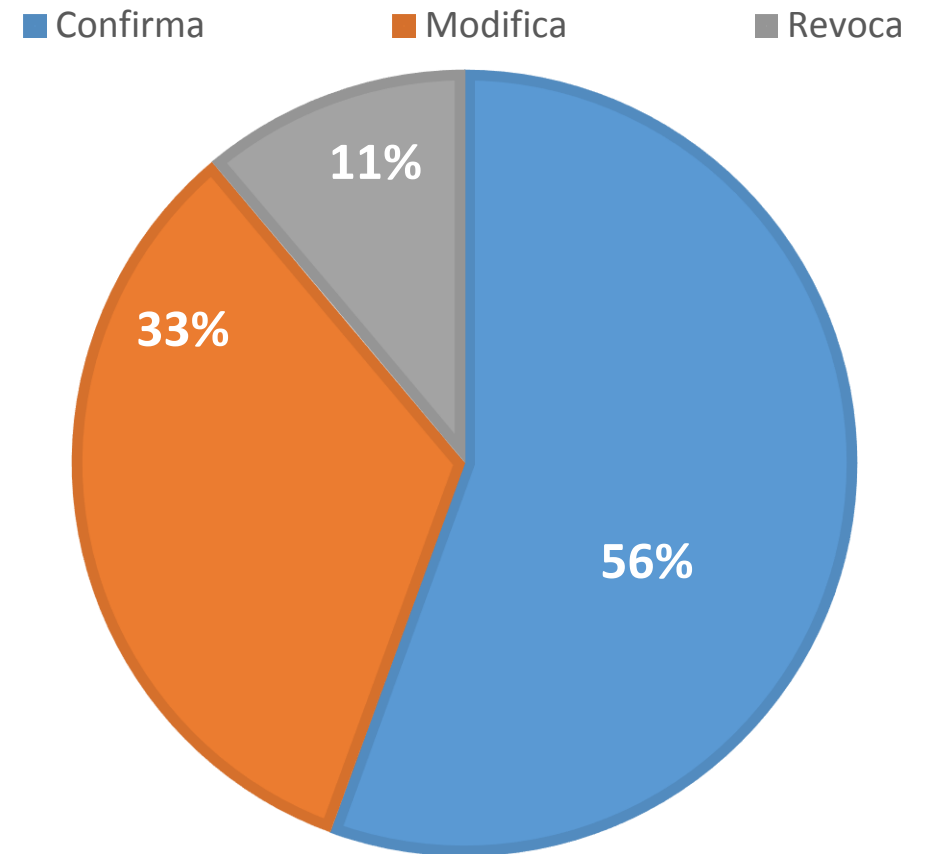
- Clasificación de la Información en su modalidad de confidencial/reservada.
- Declaración de Inexistencia.
- Declaración de Incompetencia.
- Obligaciones de Transparencia. (SIPOT)
- Programa de Capacitación en materia de Transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y temas relacionados.



# Recursos de Revisión.

En el periodo que se informa se recibieron y atendieron 09 Recursos de Revisión.

Resoluciones de Recurso de Revisión	TOTAL
Confirma	5
Modifica	3
Revoca	1
<b>Gran total</b>	<b>9</b>



Número de Solicitud	Recurso de Revisión	Resolución	Sentido
0637000034518	RRA 0045/19	Se confirmó respuesta Asunto Concluido	Es procedente la incompetencia manifestada por el sujeto obligado. No es institución financiera.
0637000000219	RRA 1150/19	Se confirmó respuesta Asunto Concluido	No se advierte algún elemento adicional que permita presumir la existencia de mayor información a la ya proporcionada.
0637000004119	RRA 3086/19	Se modifica respuesta. Se cumplimentó la Resolución del INAI Asunto Concluido	Modificar la respuesta de la Comisión a efecto de que realice la búsqueda exhaustiva de la información solicitada en las unidades administrativas competentes
0637000006819	RRA 3348/19	Se revocó respuesta Se cumplimentó la Resolución del INAI Asunto Concluido	Determina procedente revocar la respuesta de la Comisión. Resulta necesario que el sujeto obligado declare su incompetencia a través de su Comité de Transparencia.
0637000013819	RRA 6058/19	Se confirmó respuesta Asunto Concluido	El sujeto obligado cumplió con lo previsto en la Ley de la materia, al dar respuesta a la solicitud de acceso a información presentada por el particular.
0637000018819	RRA 8091/19	Se confirmó respuesta Asunto Concluido	Se estima que el sujeto obligado de conformidad con sus facultades, agotó satisfactoriamente el procedimiento de búsqueda manifestando la inexistencia de los documentos solicitados por el particular.
0637000022319	RRA 11106/19	Se modifica respuesta Se cumplimentó la Resolución del INAI Pendiente de pronunciamiento respecto al cumplimiento.	MODIFICAR la respuesta de la Comisión y se instruye a efecto de que a través de su Comité de Transparencia emita un acta a través de la cual confirme la clasificación de la información como confidencial.
0637000035819	RRA-RCRD 14076	Se modifica respuesta Se cumplimentó la Resolución del INAI Pendiente de pronunciamiento respecto al cumplimiento.	Modificar la respuesta emitida por la Comisión a efecto de que proceda a someter a consideración de su Comité de Transparencia la inexistencia de la póliza inserta en el trámite 'SIAB-Vida'.
0637000035719	RRA 14078/19	Se confirmó respuesta Asunto Concluido	La falta de trámite, motivación y fundamentación son infundados. El sujeto obligado no contaba con atribuciones para contar con la información y su respuesta es consistente con lo estudiado en la presente resolución, por lo cual se resuelve confirmar la respuesta de la Comisión.

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

- Durante los días hábiles de los meses de Abril, Julio, Octubre de 2019, las diferentes Unidades Administrativas competentes, llevaron a cabo la actualización de la información prevista en la Ley General y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, contenida en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT).
- En Diciembre el INAI emitió el Dictamen de Incumplimiento otorgando una calificación de **83.39%** del índice global de cumplimiento de las obligaciones de Transparencia.
- Las Unidades Administrativas adscritas a esta CONDUSEF atendieron en tiempo y forma los requerimientos formulados en el Dictamen de Incumplimiento, por lo que INAI se encuentra en proceso de revisión y verificación para emitir la calificación final.



**SHCP**  
SECRETARÍA DE  
HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO



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

# Vicepresidencia Técnica

# I. Simuladores y Calculadoras

Durante el periodo de enero a diciembre del 2019, se registraron 733,662 visitas, lo que representa una disminución del 20% con respecto al mismo periodo del 2018. Las herramientas que registraron un mayor incremento fueron el Simulador de Movilidad Hipotecaria con el 93% y el Simulador de Gastos Médicos Mayores con 43%.

Simulador o Calculadora	Visitas		Variación
	2018	2019	
Pagos mínimos	37,694	38,130	1%
Simulador de Crédito Personal y de Nómina	88,194	95,228	8%
Simulador de Ahorro	264,685	232,874	-12%
Crédito Automotriz	95,338	61,436	-36%
Simulador de Fondos de Inversión de Deuda	69,924	22,749	-67%
Simulador Hipotecario de Tasa Fija	206,021	128,235	-38%
Simulador Hipotecario Infonavit	80,088	44,211	-45%
Presupuesto Familiar	9,172	12,234	33%
Movilidad Hipotecaria	8,473	16,347	93%
Gastos Médicos Mayores	57,550	82,218	43%
<b>Total</b>	<b>917,139</b>	<b>733,662</b>	<b>-20%</b>

# I. Simuladores y Calculadoras

En septiembre 2019, se realizaron cambios en el diseño de la Encuesta con la finalidad de mostrar un estilo más amigable al usuario.

**gob.mx** Trámites Gobierno

ENCUESTA

[🏠](#) > Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Encuesta

**Tú opinión nos interesa, ayudanos a contestar las siguientes preguntas:**

¿ Le fue útil la información que muestra el simulador?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encontrar la información le resultó*:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El simulador da respuesta a sus dudas y necesidades?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cómo califica el simulador?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿ Recomendaría este simulador?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# I. Simuladores y Calculadoras

En promedio el porcentaje de recomendación de los Simuladores es del 82%, es el mismo que los usuarios consideran al calificar la utilidad de la información que contienen.

Simulador	¿Le fue útil la información?		¿Encontrar la información le resultó:?			¿Da respuestas a sus dudas y necesidades ?		¿Recomendaría este Simulador?	
	Si	No	Fácil	Difícil	No la encontró	Si	No	Si	No
<b>Créditos Hipotecarios</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>78%</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>
<b>Crédito Automotriz</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>73%</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>
<b>Ahorro</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>73%</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>
<b>Movilidad Hipotecaria</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>	<b>69%</b>	<b>8%</b>	<b>23%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>
<b>Fondos de Inversión</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>55%</b>	<b>21%</b>	<b>24%</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>
<b>Pagos Mínimos</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>79%</b>	<b>6%</b>	<b>15%</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>
<b>Crédito Personal y de Nómina</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>78%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>
<b>Presupuesto Familiar</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>Seguro de Gastos Médicos</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>73%</b>	<b>9%</b>	<b>18%</b>	<b>61%</b>	<b>39%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>

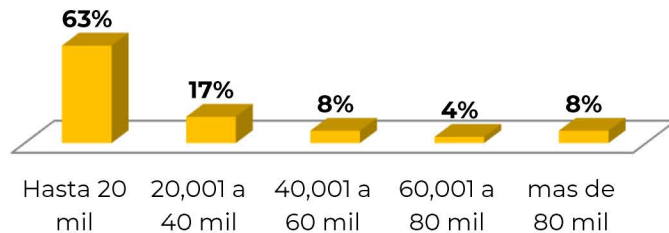
# I. Simuladores y Calculadoras

## Datos relevantes de los ejercicios realizados por los usuarios durante 2019:

En el 63% de los ejercicios fue capturado un monto de deuda menor a 20 mil pesos.

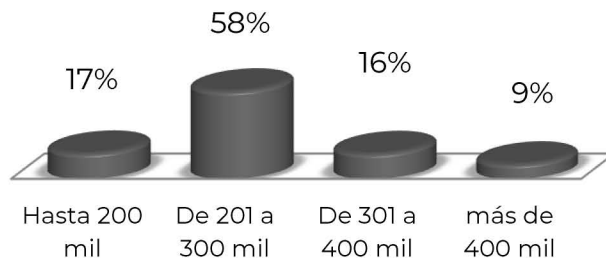
### TARJETA DE CRÉDITO

Montos de Deuda  
(Pesos)



### CRÉDITO AUTOMOTRIZ

Valor del automóvil

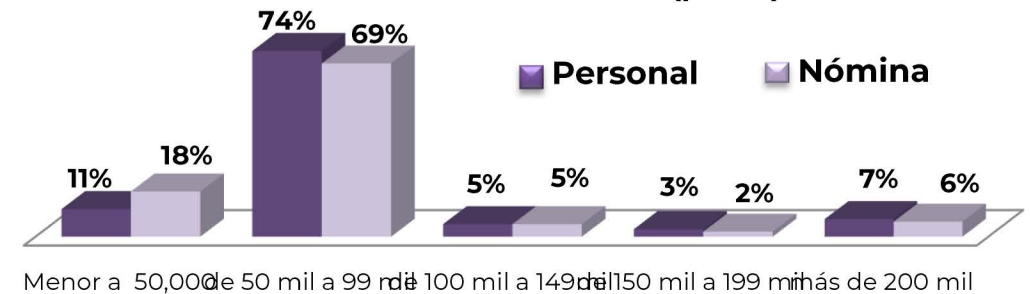


El valor del auto más capturado fue por un importe entre 201 mil a 300 mil pesos.

Entre 50 y 99 mil son los montos a solicitar más capturados.

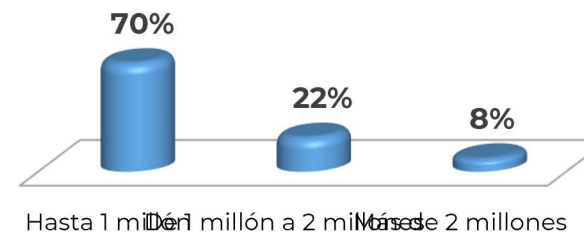
### CRÉDITOS PERSONALES Y DE NÓMINA

Monto del crédito (pesos)



### MOVILIDAD HIPOTECARIA

Saldo a Pagar



El 70% de los usuarios señalaron que para llevar a cabo la movilidad de su crédito el saldo a pagar es de hasta 1 millón.



# I. Simuladores y Calculadoras

Datos relevantes de los ejercicios realizados por los usuarios durante 2019:

SIMULADOR FONDOS DE INVERSIÓN	
Monto de Inversión	Participación
Hasta 100,000	69%
De 100,001 hasta 500,000	14%
De 500,001 hasta 1,000,000	7%
De 1,000,000 en adelante	10%

El simulador incorpora precios para 328 fondos de 23 instituciones.

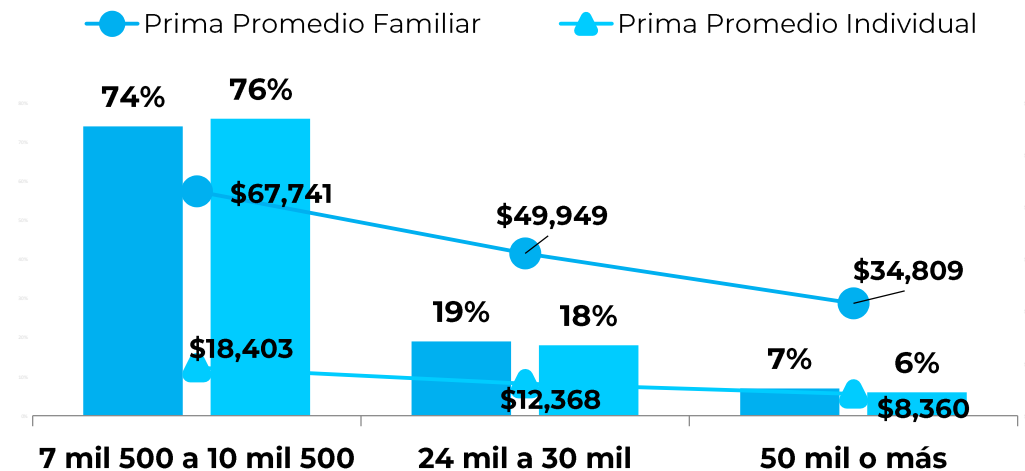
SIMULADOR DE AHORRO			
Monto inicial	Capital	Depósitos adicionales	Ahorro
Hasta 10,000	41%	Hasta 10,000	94.83%
De 10,001 hasta 50,000	27%	De 10,001 hasta 50,000	3.58%
De 50,001 hasta 100,000	18%	De 50,001 hasta 100,000	0.63%
De 100,001 hasta 500,000	7%	De 100,001 hasta 500,000	0.73%
De 500,001 en adelante	7%	De 500,001 en adelante	0.23%

28 y 360 días son las preferencias de reinversión, con el 72% y 15% de participación en lo ejercicios.

Los usuarios buscan opciones con el deducible más económico, el cual para un seguro individual muestra una prima promedio de 18 mil 403.

## SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

Deducible en pesos  
Participación en Ejercicios Consultados





## II. Estadísticas

Durante el periodo **Enero – Diciembre de 2019** se llevaron a cabo **2 millones 68 mil 016 acciones de defensa**, de las cuales **1 millón 757 mil 816 fueron asesorías** y **310 mil 200 fueron reclamaciones**.

**Los reportes que el área de estadística publicó en transparencia fueron los siguientes:**

- **Cuenta Pública**

Al 15 de enero de 2020 se publicaron 12 documentos con la información mensual de 2019, sobre las acciones de defensa por sector y por proceso.

## II. Estadísticas

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

En el mes de octubre de 2019, se publicaron 82 fichas estadísticas 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 estas fichas se mostró información general sobre **Acciones de Defensa, IDATU, Sanciones Impuestas, consultas y reclamaciones del REUNE para las principales instituciones de cada sector financiero.**



## II. Estadísticas

- **Anuario Estadístico 2018**

En el mes de mayo de 2019 se publicó el **Anuario Estadístico de 2018**, el cual contiene el registro de 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 2018**

En el mes de marzo de 2019 se publicó la Historia Estadística en la cual se reporta la información histórica desde 1999 al 2018 con respecto a las acciones de defensa por proceso, sector y Unidades de Atención.

## II. Estadísticas

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

Este reporte se publica de forma trimestral y se encuentra actualizado al **4° trimestre de 2019**, y 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 actualizado al **4° trimestre de 2019**.

- **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 diciembre de 2019.**

## III. Buró de Entidades Financieras

En el periodo de enero- diciembre de 2019, destaca el incremento en el número de usuarios con una variación de 21.2% y de las sesiones con 18.5%.

Buró de Entidades Financieras Visión general de usuarios		
	Periodo 01/01/2018 al 31/12/2018	Periodo 01/01/2019 al 31/12/2019
<b>Sesiones</b>	582,060	689,888
<b>Usuarios</b>	429,648	520,678
<b>Número de páginas vistas</b>	2,036,717	2,284,949
<b>Páginas /sesión</b>	3.50	3.31
<b>Duración media de la sesión</b>	00:02:56	00:02:33
<b>Porcentaje de rebote<sup>1</sup></b>	47.70%	48.90%
<b>% de nuevas sesiones</b>	73.28%	75.88%

<sup>[1]</sup> % de rebote, es el porcentaje de visitas que consultan una sola página del sitio antes de salir de él en pocos segundos.

## IV. Registro de Contratos de Adhesión (RECA)

Los contratos inscritos en el RECA en diciembre de 2019 ascendieron a 10 mil 505 lo que significó un incremento de 526 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 Diciembre 2019		Contratos de adhesión inscritos en el RECA, correspondientes al 31 de Diciembre de 2019	
Sector	Concluidos	Sector	Concluidos
<b>SOFOM E.N.R.</b>	5,318	SOFOM E.N.R.	388
<b>SOCAP</b>	2,375	SOCAP	115
<b>BANCA MÚLTIPLE</b>	1,351	BANCA MÚLTIPLE	20
<b>UNIONES DE CRÉDITO</b>	543	UNIONES DE CRÉDITO	-14
<b>SOFIPO</b>	514	SOFIPO	13
<b>SOFOM E.R</b>	285	SOFOM E.R	4
<b>BANCA DE DESARROLLO</b>	119	BANCA DE ESARROLLO	0
<b>SOFOL</b>	0	SOFOL	0
<b>Total</b>	10,505	<b>Total</b>	526

## V. Registro de Comisiones (RECO)

Durante el periodo enero-diciembre del 2019, el estatus de las comisiones fue el siguiente:

Estatus por comisión				
Estatus	SOFIPOS	SOCAPS	SOFOMES ENR	Uniones de Crédito
Analizadas	353	722	1,565	64
Autorizadas	314	708	1,494	63
Rechazadas	0	0	0	0
Observadas	39	14	71	1
En espera	51	37	123	0
Baja de comisión por la Institución	9	7	85	2
Baja por RECA	318	801	1,295	92





## V. Registro de Comisiones (RECO)

En lo que respecta al número de visitas al RECO, las cifras comprendidas del periodo enero – diciembre 2019 son las siguientes:

2018	2019	Variación %
13,029	7,515	-42.32

## **VIII. 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 la 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
Accidentes y Enfermedades	Accidentes Personales	27	142
	Gastos Médicos mayores	101	
	Salud	14	
Daños	Agrícola y de animales	8	330
	Automóviles	62	
	Caución	22	
	Crédito	5	
	Diversos misceláneos	97	
	Diversos técnicos	45	
	Incendio	28	
	Marítimo y transporte	6	
	Responsabilidad civil	26	
	Terremoto y otros riesgos	31	
Vida	Vida-Grupo	77	166
	Vida-Individual	89	
Pensiones	Privadas	1	1
<b>Total</b>			<b>639</b>



## Numero de Actualizaciones por Ramo y Operación

Operación	Ramo	Total Ramo	Total por Operación
Accidentes y Enfermedades	Accidentes Personales	107	462
	Gastos Médicos mayores	315	
	Salud	40	
Daños	Agrícola y de animales	14	1,151
	Automóviles	318	
	Caución	56	
	Crédito	8	
	Diversos misceláneos	304	
	Diversos técnicos	116	
	Incendio	113	
	Marítimo y transporte	13	
	Responsabilidad civil	93	
	Crédito a la vivienda	6	
	Terremoto y otros riesgos	110	
Vida	Vida-Grupo	164	457
	Vida-Individual	293	
Pensiones	Privadas	4	168
	Seguridad Social	164	
<b>Total</b>			<b>2,238</b>



**Adicionalmente, se informa el número de visitas registradas en el sistema RECAS durante el periodo enero-diciembre 2019.**

**37,252**

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

**4,159**

## 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, tema de interés o dirigida a la población en general y tiene segmentos que permitirán atender la necesidad de información específica.

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

Durante el periodo de enero a diciembre del 2019, se registraron **161,283 sesiones**, lo que representa un incremento del **68%** con respecto al mismo periodo del 2018.

Asimismo se recibieron 18 comentarios evaluando el sitio donde el 100% de los usuarios indicaron que la información proporcionada fue de utilidad para tomar mejores decisiones sobre el uso y manejo de su dinero.

Educa tu Cartera

# Conoce a la Condusef

Te defendemos, asesoramos y protegemos tus derechos como usuario de servicios financieros.

- Para jóvenes: DALE A TU DINERO
- Para peques: Interactúa y aprende
- Sistema Financiero Mexicano Adultos
- Eventos en tu vida
- Haz más con tu dinero
- DIPLOMADO
- CURSOS GRATUITOS: TODOS LOS JUEVES ¡INSCRIBETE!
- FORMACIÓN DE FORMADORES EN EDUCACIÓN FINANCIERA
- PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA EN TU INSTITUCIÓN
- Apps
- Material Interactivo
- Cuadernos y Videos
- Consejos para tu bolsillo
- Guías para la Familia y al Maestro
- Conduguías y folletos

Conoce más

En Voz de...

Curioseando

Evalúa nuestro sitio ¡Tu opinión es importante!

## VII. Revista “ Proteja su Dinero”

Distribución **GRATUITA**

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

**600,000 visitas** en la página web.

Promedio por mes.

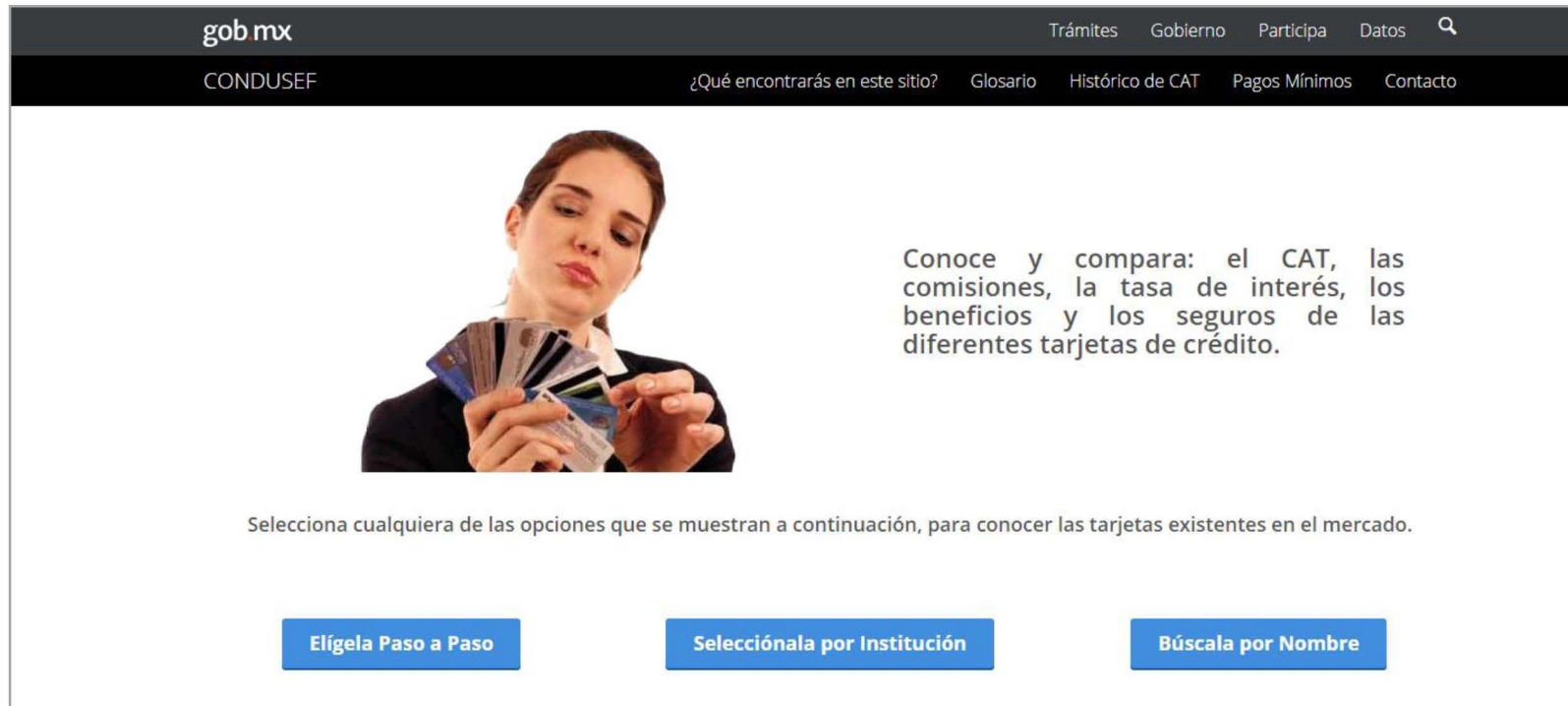


Durante el periodo de enero a diciembre del 2019, se registraron **8,135,223 visitas**, lo que representa un incremento del **52.60%** con respecto al mismo periodo del 2018.

Asimismo mensualmente se envía a una base de **74,377 suscriptores**, el banner de la revista “Proteja su Dinero” para su descarga.

## 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.

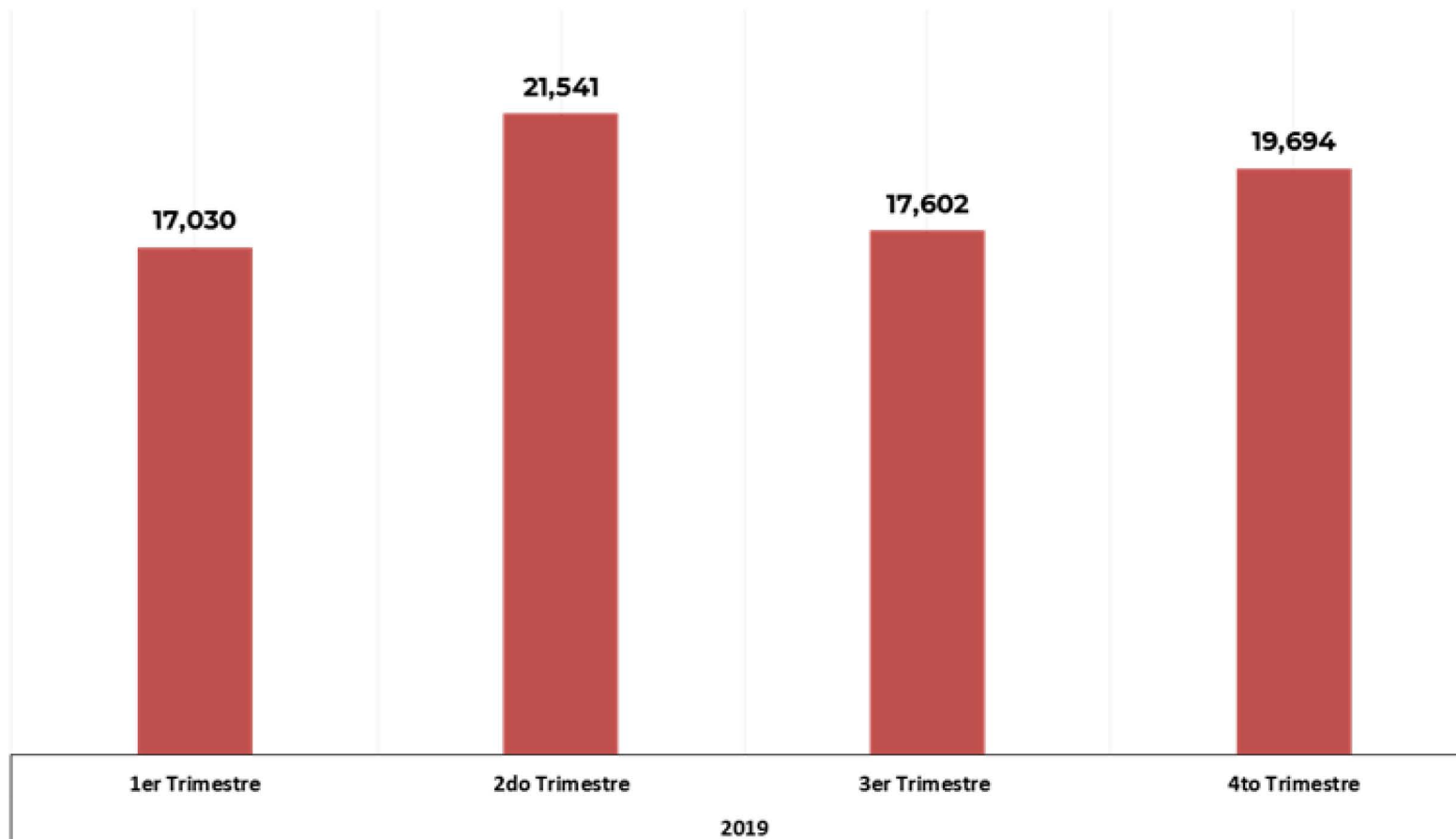


The screenshot displays the CONDUSEF website interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'gob mx' on the left and links for 'Trámites', 'Gobierno', 'Participa', and 'Datos' on the right. Below this is a secondary navigation bar with 'CONDUSEF' on the left and links for '¿Qué encontrarás en este sitio?', 'Glosario', 'Histórico de CAT', 'Pagos Mínimos', and 'Contacto' on the right. The main content area features a photograph of a woman in a dark suit looking at a fan of credit cards. To the right of the image, 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 states: 'Selecciona cualquiera de las opciones que se muestran a continuación, para conocer las tarjetas existentes en el mercado.' At the bottom of the page, there are three blue buttons with white text: 'Elígela Paso a Paso', 'Seleccionála por Institución', and 'Búscala por Nombre'.



## Visitas por Trimestre

El Sitio fue **visitado**  
**75,867** veces en  
**2019**



## Resultados del Cuestionario de Opinión

**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, se registraron un total de 106 encuestas del Sitio.**

### Sexo

- Los **hombres (60%)** son quienes más consultan el Catálogo.

### Edad

- Los jóvenes de entre 21 y 30 años **(39%)**, 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 **(91%)**, lo recomiendan para su consulta.

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

- Llegar al comparador no es tan fácil. Sin embargo, la información y uso es excelente
- Una plataforma muy amigable y útil
- aclaro todas mis dudas

## 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.

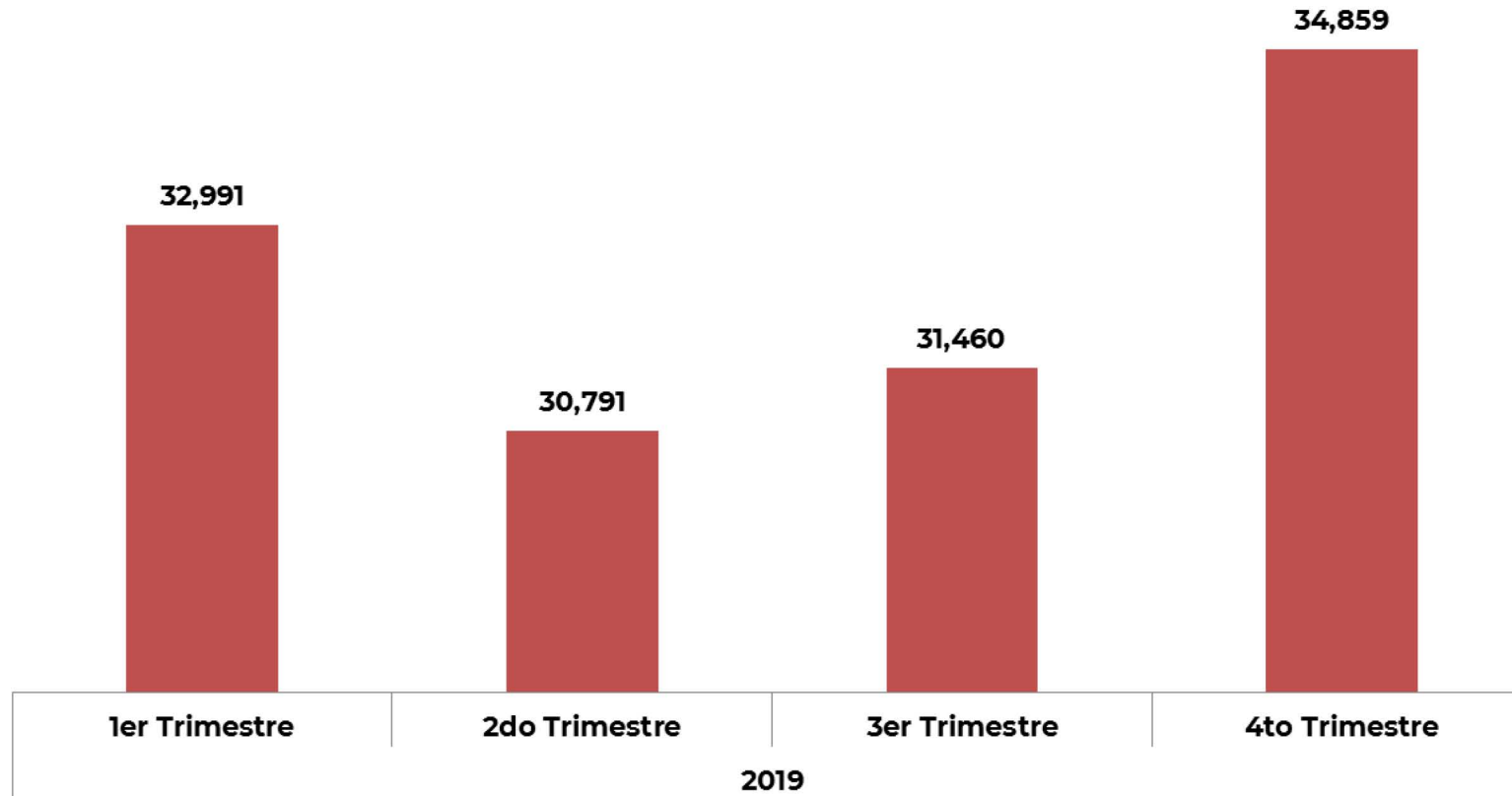


Se realizaron un total de **319 actualizaciones** las cuales corresponden a los siguientes sectores financieros:

Sector	Total por Sector
Bancos	243
Afore	72
Aseguradoras	2
Burós de Crédito	2
<b>Total</b>	<b>319</b>

## Visitas por Trimestre

El Sitio visitado  
**130,101** veces en  
**2019**



## Resultados del Cuestionario de Opinión

**Durante 2019, se registraron un total de 162 encuestas del Sitio.**

### Sexo

- Los hombres (62%) son quienes más consultan el Sitio.

### Edad

- Las personas entre 21 y 30 años (33%) son quienes más buscan información en el Sitio.

### Recomendación

- El 54% 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:**

- Voy a aperturar una cuenta bancaria y esta información me ayuda para decidirme sobre cual opción tomar.
- Deberían de darle publicidad, porque no todos lo conocen y es información muy útil para mantener finanzas sanas
- El diseño es muy básico Ergo, su contenido es comprensible y de mucha ayuda

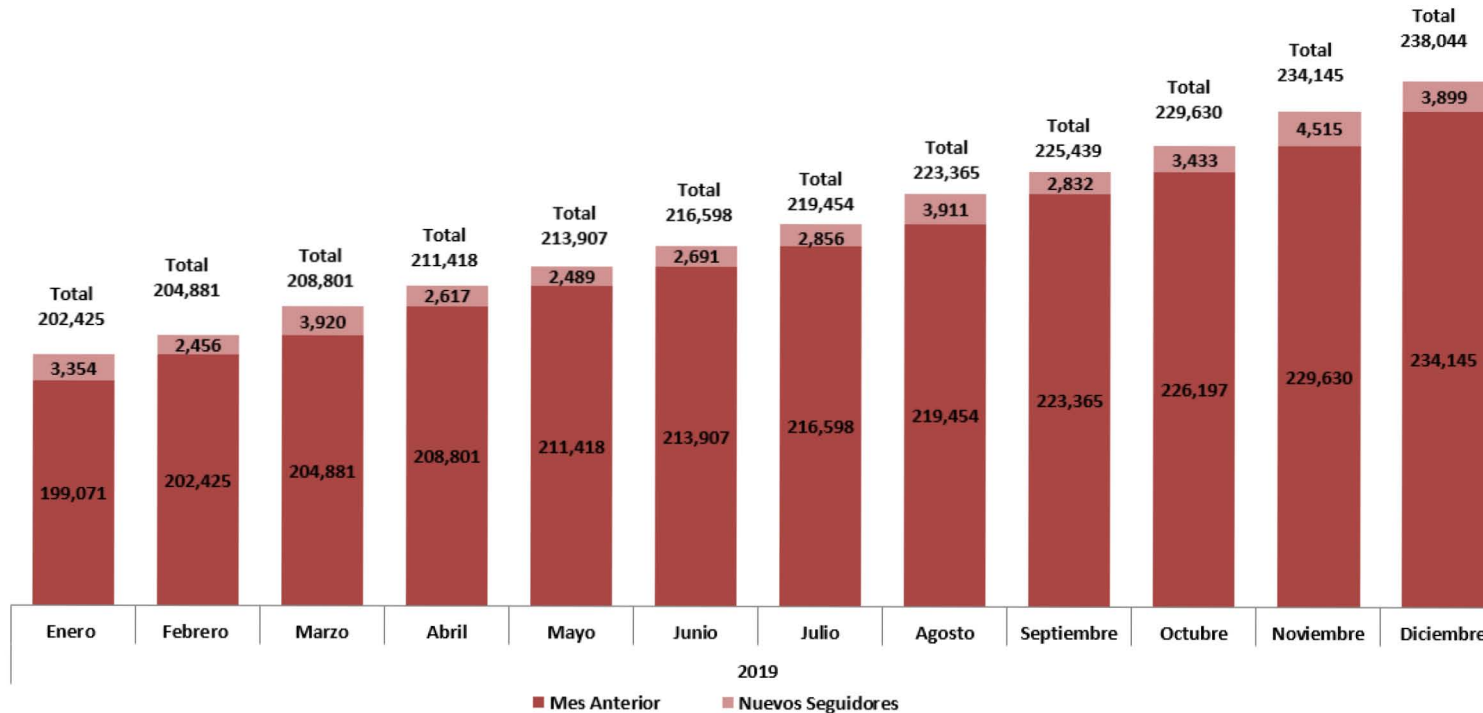
# XI. Redes Sociales

## Twitter



Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **38,973**, acumulando un total **238,044**.

Evolución de los Seguidores de la cuenta de @CondusefMx

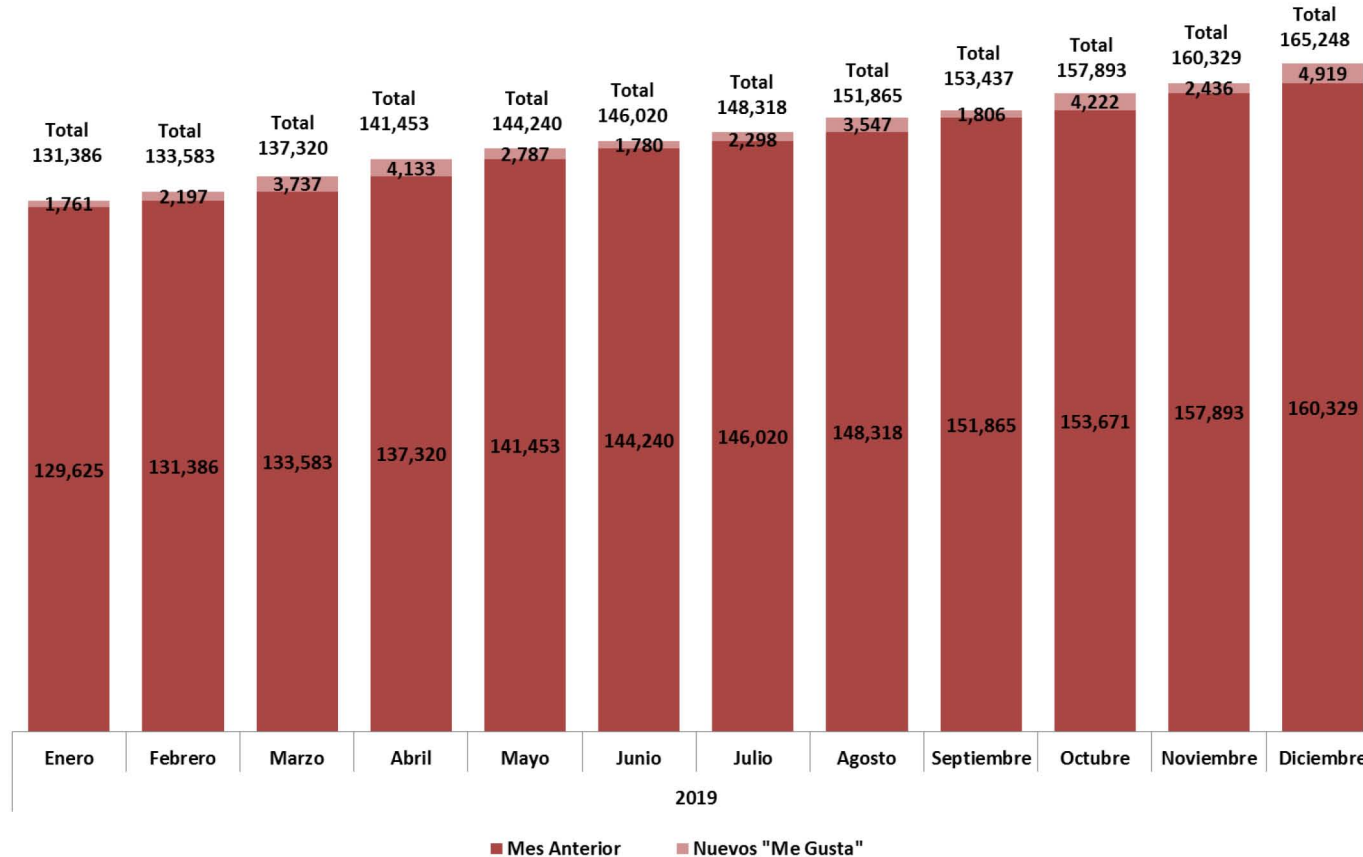




# Facebook

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, el número de nuevos “Me gusta” fue de **35,623** para acumular un total de **165,248**

Evolución de "Me Gusta" de la página de Facebook



# YouTube



Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, el número de nuevos **“suscriptores”** fue de **2,120** para acumular un total de **8,540**.

Acumulado	Nuevos Suscriptores	Videos publicados	Número de Reproducciones
8,540	2,120	9	5,739

# Instagram



El 6 de febrero de 2019 inicia la cuenta de Instagram y al cierre de Diciembre 2019, la cuenta tiene **8,290 seguidores**.





**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 TRAMITE.

- **REGISTROS DE PORTADA DE EXPEDIENTE 2019.**

- 68,715 nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios.

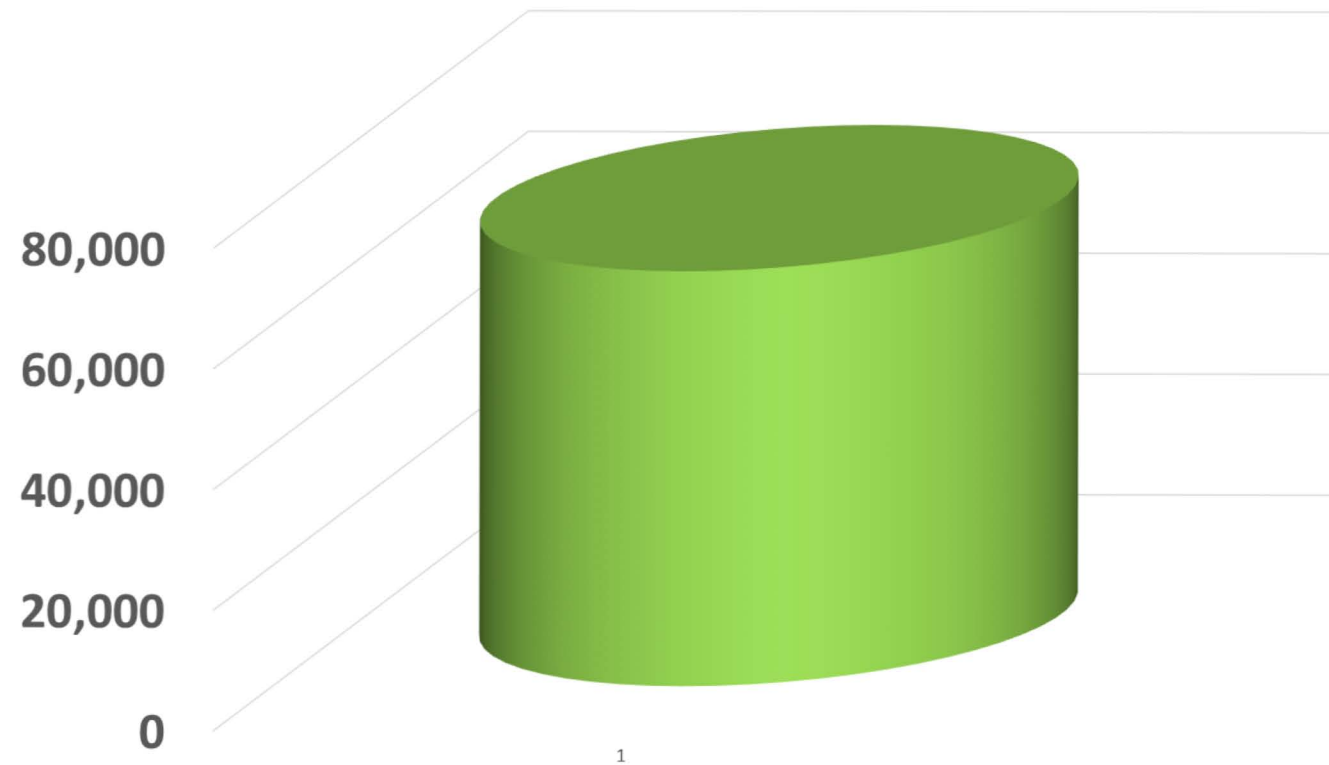
- **HOMOGENEIDAD INSTITUCIONAL DE EXPEDIENTES.**

Se proporcionaron 1,368 Carpetas a todas las Unidades de Atención a Usuarios y Oficinas Centrales para la organización de expedientes:

- Asesorías Técnico-Jurídicas.
- Gestión Electrónica.
- Expedientes de Archivo.
- Apoyo informativo.

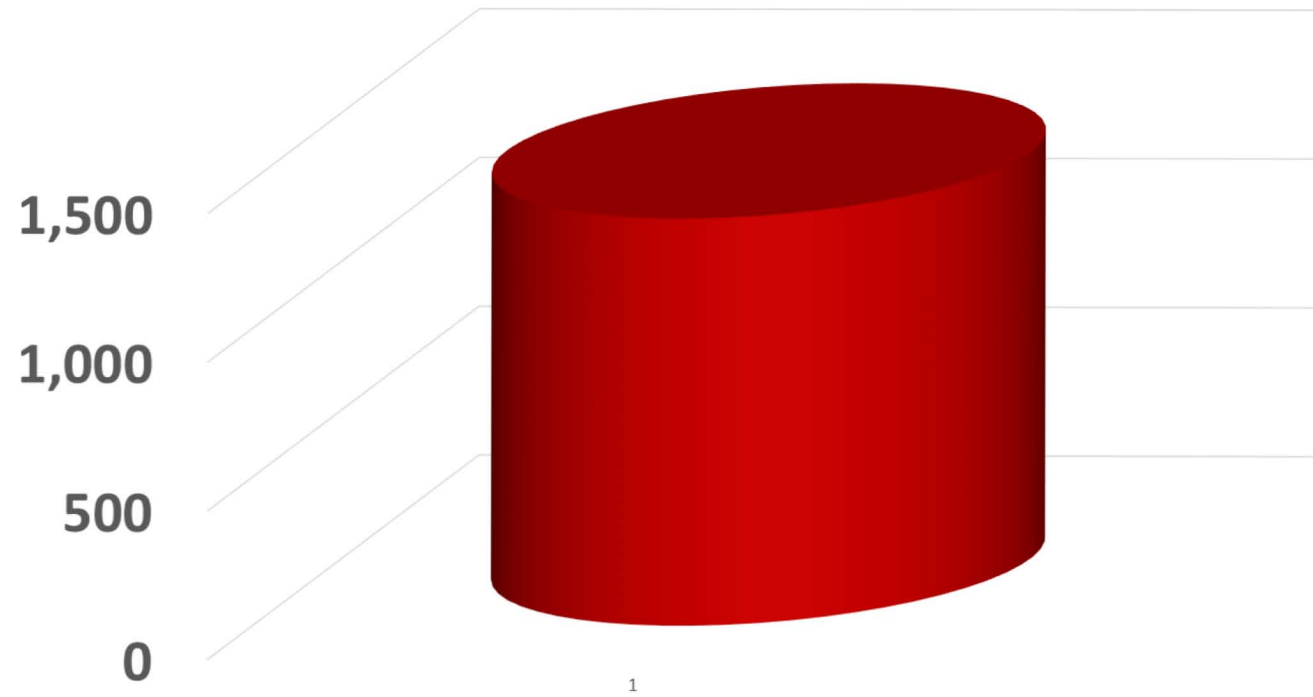


## REGISTRO DE PORTADAS





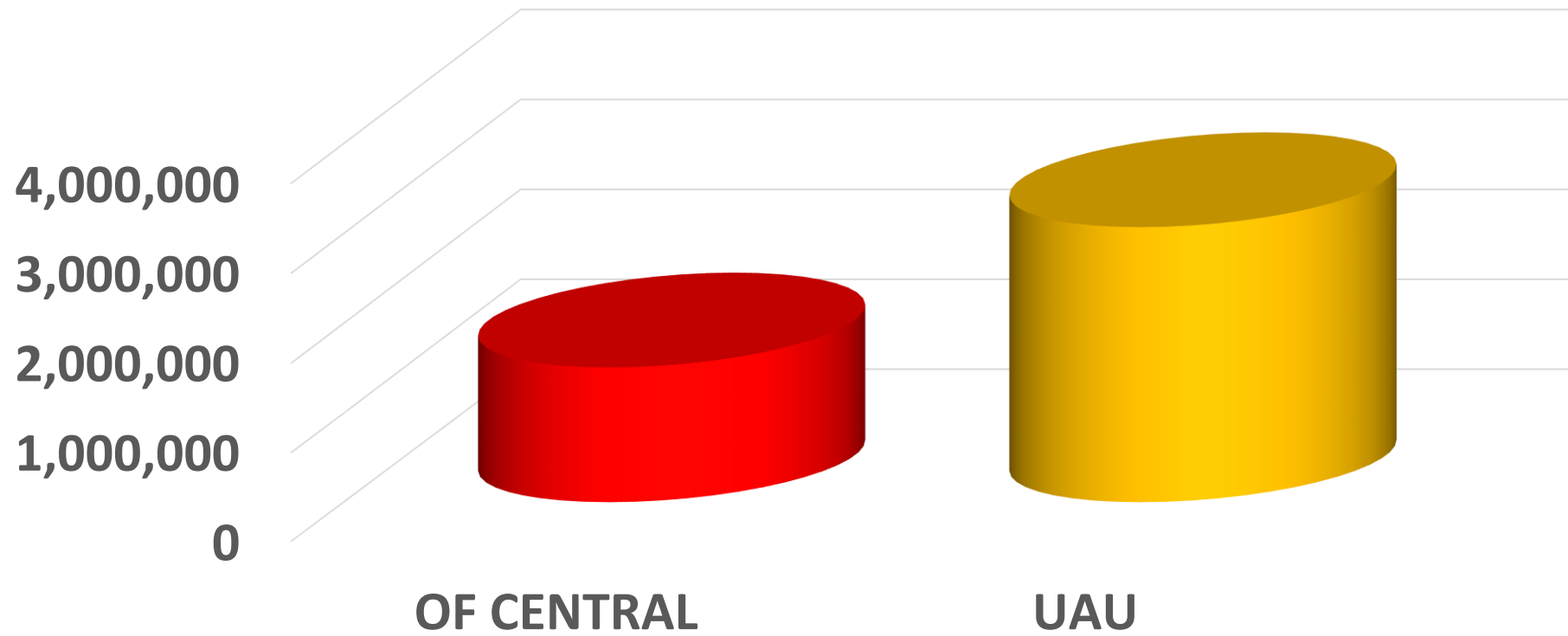
## ENTREGA DE CARPETAS



# DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES.

- **1, 511,969** Páginas digitalizadas en Oficinas Centrales.
- **3, 072,302** Páginas digitalizadas en las Unidades de Atención a Usuarios.

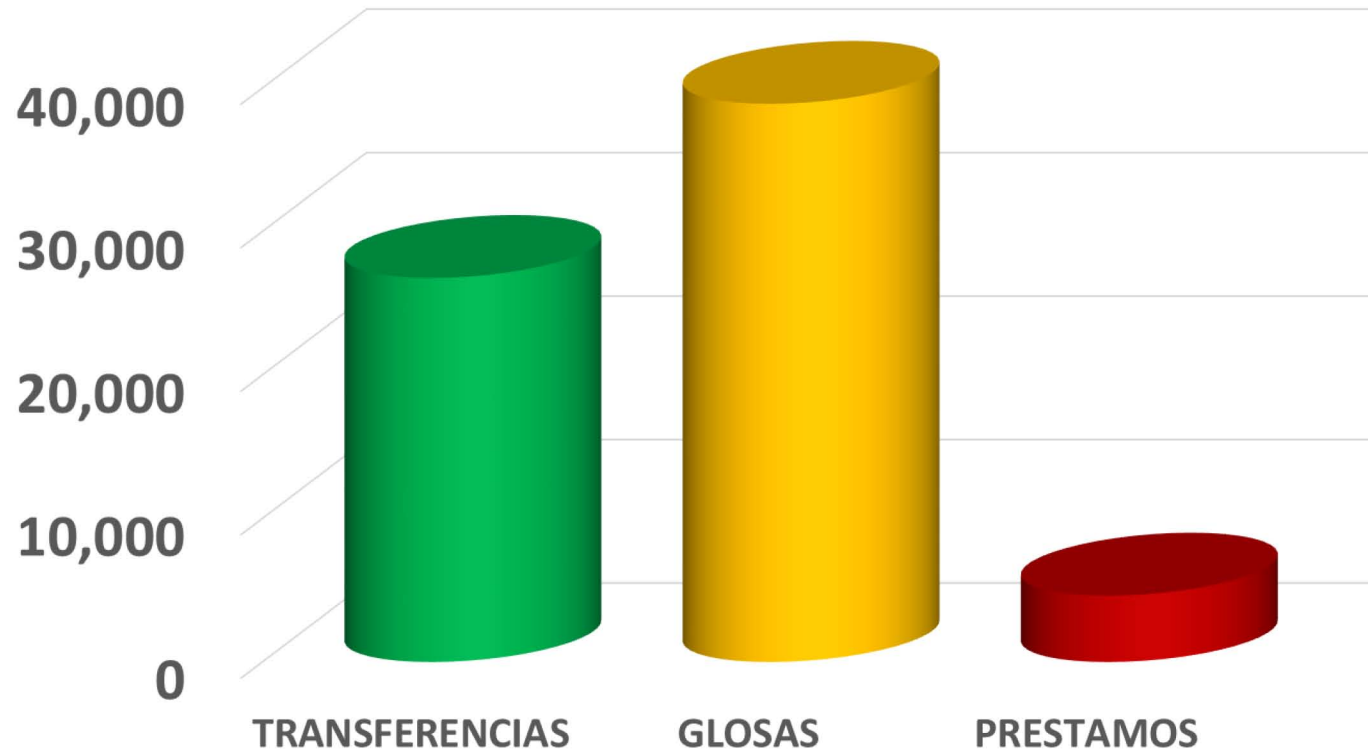
## Digitalización



# ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN.

- Se prestaron los siguientes servicios:
  - **26,768** Expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración.
  - **38,906** Glosas de documentos recibidas de diversos expedientes.
  - **4,626** Préstamos de expedientes.

## Archivo de Concentración





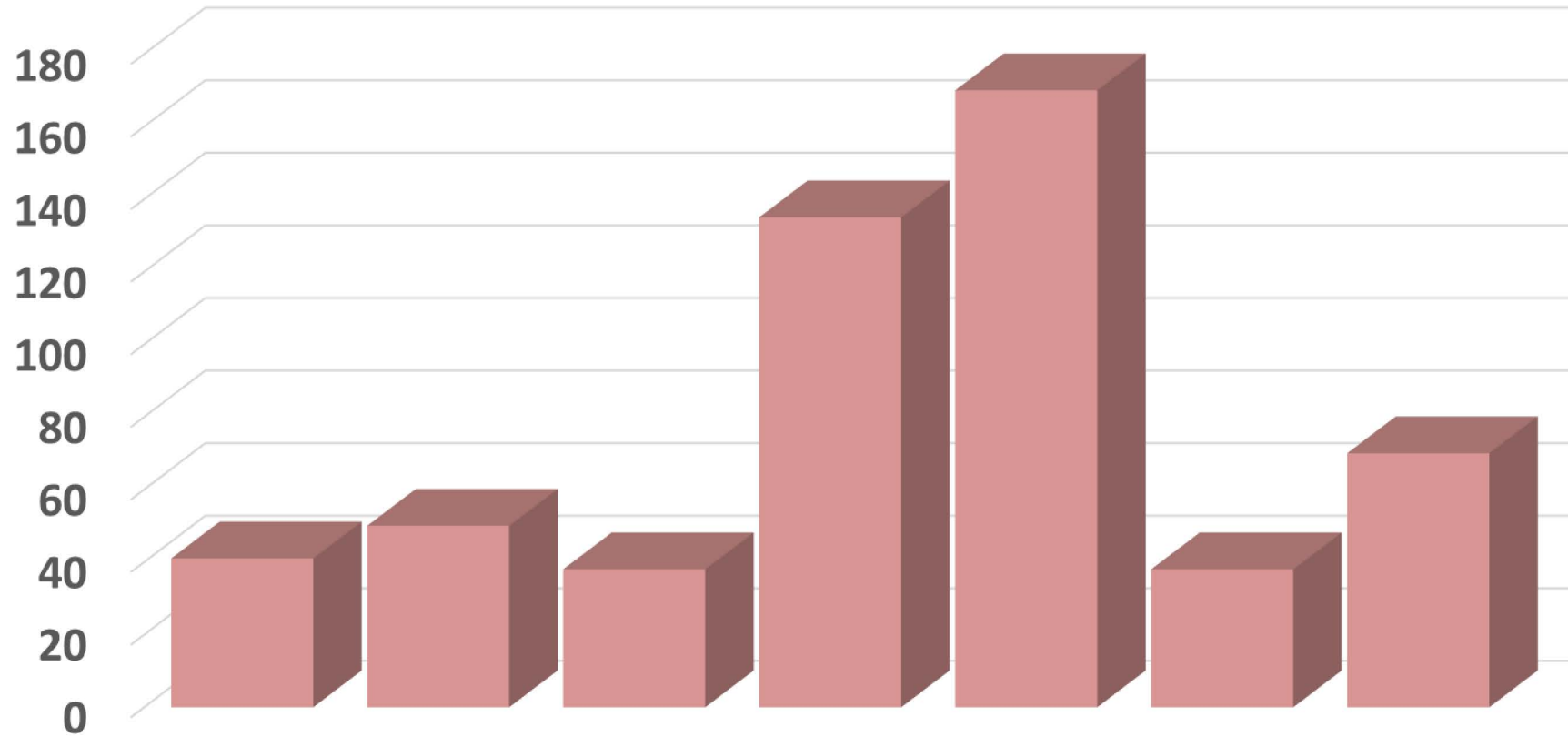


# SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

- Se tiene registro de:
  - **041** Altas de Personal.
  - **050** Bajas de Personal.
  - **038** Altas de firma electrónica.
  - **135** Capacitaciones.
  - **170** Habilitación de privilegios.
  - **038** Cuentas de Concentración.
  - **070** Movimientos internos/promociones.



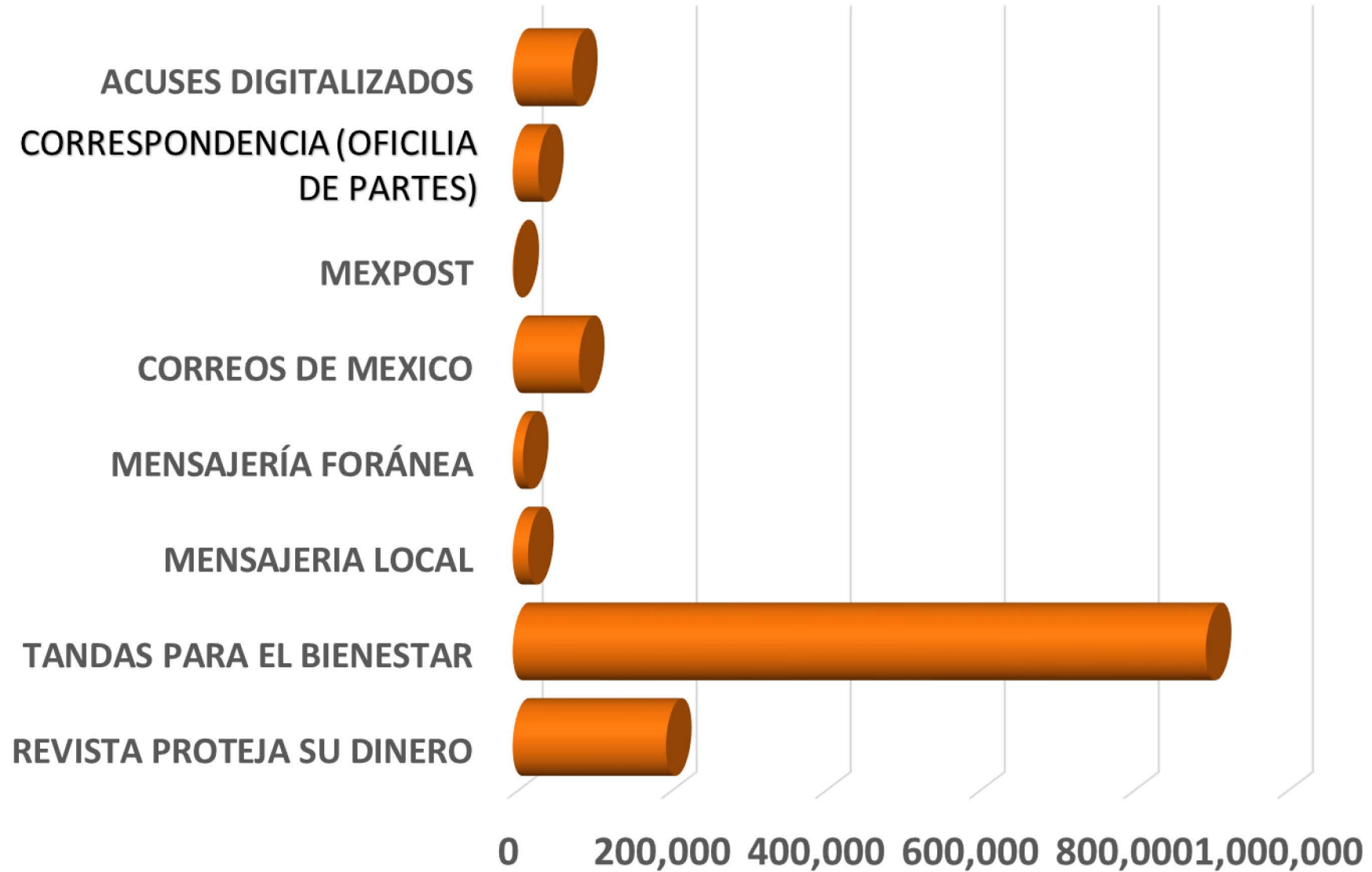
## Control de Gestión





# GESTIÓN DOCUMENTAL.

<b>77,043</b>	<b>Acuses Digitalizados.</b>
<b>33,026</b>	<b>Correspondencia (Oficialia de Partes).</b>
<b>1,012</b>	<b>MEXPOST</b>
<b>85,997</b>	<b>Correos de México.</b>
<b>13,251</b>	<b>Mensajería Foránea.</b>
<b>20,054</b>	<b>Mensajería Local.</b>
<b>900,000</b>	<b>Distribución de Material Publicitario “Programa Tandas para el Bienestar”</b>
<b>199,094</b>	<b>Distribución de la Revista Proteja su Dinero.</b>





## 4. Asuntos Generales

1. Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos de la **Dirección de Administración de Personal**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información y en su caso la Aprobación de las Versiones Públicas propuestas, con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a la obligación de transparencia común establecida en el artículo **70**, fracción **XI**, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respecto a **42** Contratos suscritos por la CONDUSEF con los prestadores de servicios profesionales celebrados entre los meses de **octubre y noviembre de 2019**.
2. Presentación del informe respecto al Índice de Expedientes Clasificados como Reservados (IECR), del periodo comprendido de 01 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, elaborado por la Unidad de Transparencia, a fin de que el Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional lo apruebe para su publicación en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), asimismo sea remitido al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.



**SHCP**  
SECRETARÍA DE  
HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO



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

Gracias por su atención