



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

1

El día martes 01 de diciembre de 2020, a las 14:00 horas, vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de desarrollar la Cuarta 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 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 la C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández, Directora de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, 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 Herrejon 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 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 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 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 Cuarta 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 ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, informó sobre los asuntos a tratar de conformidad con el Orden del Día, siendo este aprobado:

1. Instalación y registro de los miembros e invitados a la Cuarta 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 Tercera Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia.
 - Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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.
 - Presentación de la modificación al **Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados -2020** de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros, con el objeto de que se confirme, modifique o revoque la información contenida en dicho Programa y en consecuencia sea enviado al referido Instituto.

2

III. Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en 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 Tercera Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia.

En este sentido, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en 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 Tercera Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia, los cuales se enlistan a continuación:

- Acuerdo número: **CT/CONDUSEF/3RA/SESIONORDINARIA/01/ACUERDO/2020:**

Avance respecto al Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental (Seguimiento).

- Acuerdo número: **CT/CONDUSEF/3RA/SESIONORDINARIA/02/ACUERDO/2020:**

Informe respecto al Plan de Trabajo para llevar a cabo la Actualización del Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental (Seguimiento).

Respecto al seguimiento del primer acuerdo, la C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández, Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental, informó que se llevó a cabo la total integración del Catálogo de Disposición Documental 2020, y se remitió al Archivo General de la Nación, del cual se espera respuesta para conocer si se da por cumplimentada la obligación correspondiente.

Adicionalmente señaló que con fecha 16 de octubre de 2020, se llevó a cabo la Primera Sesión del Grupo Interdisciplinario de la CONDUSEF, habiéndose presentado para los comentarios y aprobación correspondiente, las Reglas de Operación del Grupo Interdisciplinario.

Asimismo, en virtud de lo antes expuesto, toda vez que aún es posible dar por concluida la obligación se continuará dando seguimiento del acuerdo **CT/CONDUSEF/3RA/SESIONORDINARIA/01/ACUERDO/2020.**

Por lo que hace seguimiento del segundo acuerdo, la Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental, informó respecto al Plan de Trabajo para llevar a cabo la Actualización del Catálogo de Disposición Documental, que se presentó el Plan de Trabajo para la Elaboración del Catálogo de Disposición Documental 2020, en la Primera Sesión del Grupo Interdisciplinario, se envió la Ficha Técnica de Valoración Documental al Archivo General de la Nación para validación y comentarios, y se convocó a reuniones de trabajo vía remota con las áreas de la CONDUSEF, para presentar la Ficha Técnica de Valoración Documental y elaboración para la Integración del Catálogo de Disposición Documental 2020.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se continuará con el seguimiento del acuerdo **CT/CONDUSEF/3RA/SESIONORDINARIA/02/ACUERDO/2020.**

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en 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 30 de septiembre 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."

Dicho lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en 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 30 de septiembre 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."

Adicionalmente la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, hizo una atenta invitación a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios para que complete la capacitación básica en materia de transparencia.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en 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 30 de septiembre 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.", información se muestra como anexo al presente.

Ahora bien, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en 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 30 de septiembre 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 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 Herrejon 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 30 de septiembre 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 Herrejon Villareal, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, adscrita a la Vicepresidencia Técnica presentaron ante los Integrantes del Comité de Transparencia, y a los invitados a la Sesión la información correspondiente al periodo comprendido del 01 de enero al 30 de septiembre de 2020, 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 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 30 de septiembre 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 ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental, a efecto de que rindiera el



informe del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2020, información que se adjunta al presente.

Al respecto la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, señaló que de conformidad con el artículo 26 de la Ley General de Archivo, la CONDUSEF está obligada a elaborar el informe anual detallando del cumplimiento del programa anual y publicarlo en su portal electrónico, a más tardar el último día del mes de enero del siguiente año de la ejecución de dicho programa.

Adicionalmente hizo mención que por lo que hace al programa anual de archivo, sería adecuado que se realice un diagnóstico del programa actual, para que de manera previa se presente al Comité de Transparencia, y este sirva como base para elaborar el del siguiente ejercicio.

En virtud de lo anteriormente expuesto, por unanimidad de votos los Integrantes del Comité de Transparencia acuerdan lo siguiente:

"CT/CONDUSEF/4RA/SESIONORDINARIA/01/ACUERDO/2020: El Comité de Transparencia de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44 fracción IV de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 65 fracción IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en apego artículos 4 fracción XLVII y 23 Ley General de Archivos, dar SEGUIMIENTO a la elaboración y conclusión del programa anual de desarrollo archivístico.

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al siguiente asunto general:

- Presentación de la modificación al **Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados -2020** de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros, con el objeto de que se confirme, modifique o revoque la información contenida en dicho Programa y en consecuencia sea enviado al referido Instituto.

En virtud de lo anterior, la Unidad de Transparencia en seguimiento al oficio INAI/SE/DGC/069/20 de fecha 20 de noviembre de 2020, emitido por la Dirección General de Capacitación adscrita a la Secretaría Ejecutiva del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) presenta ante los Integrantes del Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la modificación al Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados -2020 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros, con el objeto de que se confirme, modifique o revoque la información contenida en dicho Programa y en consecuencia sea enviado al referido Instituto.

Por lo anterior, los Integrantes del Comité de Transparencia revisaron y analizaron la información presentada por la Unidad de Transparencia y acordaron por unanimidad de votos aprobar la modificación al Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, lo siguiente:

"CT/CONDUSEF/4RA/SESIONORDINARIA/02/ACUERDO/2020: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad en los artículos 44 fracción V y VI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 65 fracciones V y VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, CONFIRMA la información contenida en el Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados 2020 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros."





En otro punto, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en 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.

Al respecto la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular de Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, solicitó el uso de la voz, a efecto de que se señalaran las fechas en las que se celebrarán la Sesiones Ordinarias del Comité de Transparencia durante 2021

En atención a lo mencionado, Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, hizo uso de la voz y propuso para llevar a cabo las Sesiones Ordinarias del Comité de Transparencia del Ejercicio 2021, las siguientes fechas:

- 1ra Sesión Ordinaria: 28 de enero de 2021
- 2da Sesión Ordinaria: 26 de abril de 2021
- 3ra Sesión Ordinaria: 26 de julio de 2021
- 4ta Sesión Ordinaria: 25 de octubre de 2021

En virtud de lo propuesto roda vez a que ningún integrante se opuso a las fechas antes mencionadas para celebrar las Sesiones Ordinarias del ejercicio 2021, por unanimidad de votos los Integrantes del Comité de Transparencia acuerdan lo siguiente:

“CT/CONDUSEF/4RA/SESIONORDINARIA/03/ACUERDO/2020: El Comité de Transparencia de conformidad con lo dispuesto en los artículos 43 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 64 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, **AUTORIZA** el calendario de sesiones ordinarias de ejercicio 2021, mismas que serán celebradas los en los meses de enero, abril, julio y octubre de 2021”

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en 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 ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia dio por concluida la Cuarta Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 15:00 horas del día 01 de diciembre 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 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.

C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández
Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental



GOBIERNO DE
MÉXICO



Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia 2020

(Enero – Septiembre 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 **Cuarta Sesión Ordinaria de 2020 del Comité de Transparencia**, la cual tendrá verificativo vía remota el día **Martes 01 de diciembre de 2020 a las 14:00 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 **Cuarta 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 Tercera Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia.
- Informe del periodo comprendido del **01 de enero al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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.

- La **Unidad de Transparencia** en seguimiento al oficio INAI/SE/DGC/069/20 de fecha 20 de noviembre de 2020, emitido por la Dirección General de Capacitación adscrita a la Secretaría Ejecutiva del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) presenta ante los Integrantes del Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la modificación al **Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados - 2020** de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros, con el objeto de que se confirme, modifique o revoque la información contenida en dicho Programa y en consecuencia sea enviado al referido Instituto.

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

CT/CONDUSEF/3RA/SESIONORDINARIA/01/ACUERDO/2020:

Avance respecto al Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental (Seguimiento).

- Informe de la **Dirección de Gestión y Control Documental:**
 - El 16 de octubre se llevó a cabo la primera sesión de Grupo Interdisciplinario 2020 de la CONDUSEF.
 - Se presentaron las Reglas de Operación para el Funcionamiento del Grupo Interdisciplinario para comentarios y aprobación.

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

CT/CONDUSEF/3RA/SESIONORDINARIA/02/ACUERDO/2020:

Informe respecto al Plan de Trabajo para llevar a cabo la Actualización del Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental (Seguimiento).

- Informe de la **Dirección de Gestión y Control Documental:**

- En la Primera Sesión del Grupo Interdisciplinario, se presentó el Plan de Trabajo para la Elaboración del Catálogo de Disposición Documental 2020.
- Se envió la Ficha Técnica de Valoración Documental al Archivo General de La Nación para validación y comentarios.
- Se convocó a reuniones de trabajo vía remota con las áreas de la CONDUSEF, para presentare la Ficha Técnica de Valoración Documental y elaboración para la Integración del CADIDO.



SHCP
SECRETARÍA DE
HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



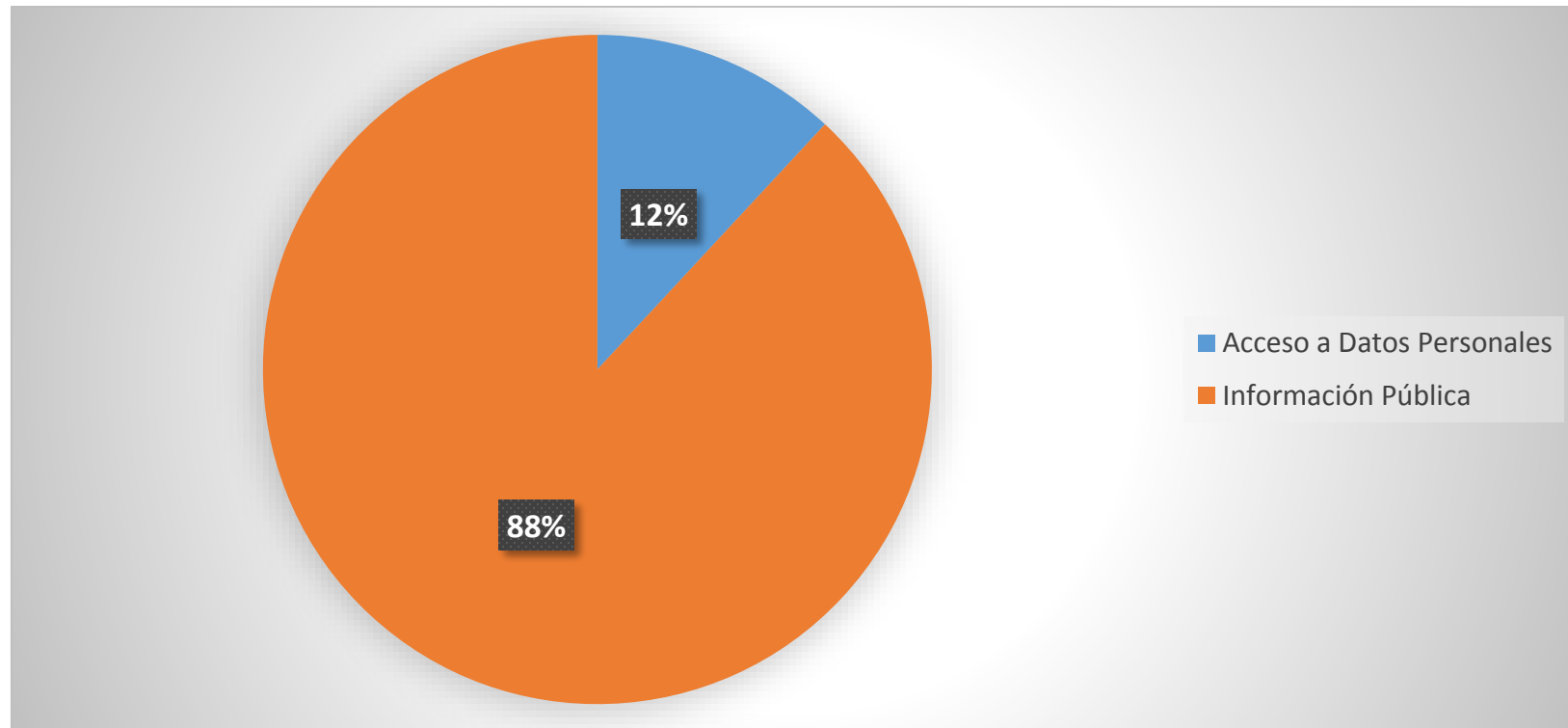
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Unidad de Transparencia

Solicitudes de Información y/o Derechos ARCO

La Unidad de Transparencia recibió en el **periodo comprendido del 01 de enero al 30 de septiembre de 2020**, un total de **235** solicitudes de información de las cuales:

207 fueron de Acceso a la Información Pública y **28** de Derechos ARCO



Solicitudes de Información y/o Derechos ARCO

Tema de solicitud	Número de solicitudes de información	Porcentaje
Actividades Sustantivas	37	15.32%
Estadísticas	29	12.34%
Datos Servidores Públicos	20	8.51%
Asesorías	76	31.91%
Bienes y Servicios	17	7.23%
No compete	20	8.51%
Presupuesto	10	4.26%
Derechos ARCO	28	11.91%
Total de solicitudes	235	100.00%

Comité de Transparencia

Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de septiembre de 2020, el Comité de Transparencia celebró **16 Sesiones Extraordinarias y 03 Sesiones Ordinarias.**

En las Sesiones Extraordinarias se revisaron los asuntos con los siguientes temas:

- **18** Clasificaciones de Información en su modalidad de Confidencial.
- **02** Clasificación de la Información en su modalidad de Reservada
- **05** Declaración de Inexistencia de la Información solicitada.
- **01** Declaración de Inexistencia de facultades.
- **02** Declaración de Incompetencia.
- **06** Ampliación de plazo de respuesta
- **01** Aprobación de Documento de Seguridad.

Recursos de Revisión

En el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de septiembre de 2020, se presentaron **10** Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en contra de las respuestas de esta Comisión Nacional, de los cuales **07 fueron de acceso a la información** y **03 de acceso a datos** personales, mismos que presentan el siguiente estatus:

Estatus	Asuntos
Se confirmó respuesta	5
Se modificó respuesta	4
Se revocó respuesta	1

Recursos de Revisión

No.	Solicitud de Información / Datos Personales*	Tema	Unidad Administrativa Responsable	Recurso de Revision	Resolución	Cumplimiento	Estatus
1	0637000042619	Expedientes concluidos de AFORES	Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y Dirección de Defensa a Usuarios	RRA 0911/20 y acumulado	Se modificó respuesta	No	Las Unidades Administrativas se encuentran revisando la información para generar las versiones publicas para dar atención a la Resolución del INAI
2	0637000000420	Documento de Existencia de la Institución Financiera denominada Arrendadora Financiera del Norte, S.A., Organización Auxiliar del Crédito	Vicepresidencia Técnica	RRA 01308/20	Se modificó respuesta	SI	En espera de valoración del cumplimiento por parte de la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del INAI
3	0637000004620	Multas impuestas a HSBC	Vicepresidencia Técnica y Dirección General de Verificación y Sanciones	RRA 02342/20	Se modificó respuesta	SI	En espera de valoración del cumplimiento por parte de la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del INAI
4	0637000004720*	Acceso a Datos Personales	Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios	RRD 0580/20	Se confirmó respuesta	NO	Asunto Concluido
5	0637000007220*	Acceso a Datos Personales	Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios	RRD 0761/20	Se confirmó respuesta	NO	Asunto Concluido
6	0637000008220*	Acceso a Datos Personales	Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios	RRD 0759/20	Se confirmó respuesta	NO	Asunto Concluido
7	0637000014220	Remuneraciones bruta y neta de todos los(as) servidores(as) públicos(as) de base y de confianza (Descuento de pago ISR, Aportación ISSTE/Infonavit, Pago de otros seguros)	Dirección de Administración de Personal	RRA 05756/20	Se modificó respuesta	SI	En espera de valoración del cumplimiento por parte de la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del INAI
8	0637000014320	Directorio de la CONDUSEF	Dirección de Administración de Personal y Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	RRA 04857/20	Se confirmó respuesta	NO	Asunto Concluido
9	0637000014720	Documentos firmados por la DAP y la DGSL	Dirección de Administración de Personal y Dirección General de Servicios Legales	RRA 05920/20	Se revocó respuesta	SI	Asunto Concluido
10	0637000013820	Copia Certificada de la Baja de Servicio.	Dirección de Administración de Personal	RRA 06727/20	Se confirmó respuesta	NO	Asunto Concluido

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

- Durante los meses de enero, abril, julio, de 2020, las Unidades Administrativas competentes, llevaron a cabo la carga y actualización de la información respecto al 4to. Trimestre de 2019 y 1ro. y 2do. Trimestre y 1er Semestre de 2020, 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 virtud de lo anterior, la CONDUSEF, a través de la Unidad de Transparencia, así como de las Unidades Administrativas Competentes han dado cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones a su cargo en materia de transparencia y acceso a la información pública contenidas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados y Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

No pasa desapercibido, que si bien la emergencia sanitaria generada por el virus denominado SARS-CoV2 (COVID-19), ha obstaculizado el óptimo desarrollo de las actividades sustanciales de las Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional, así como para la búsqueda, concentración y revisión de la información solicitada en la Plataforma Nacional de Transparencia y por el INAI, se ha dado atención a cada una de las solicitudes de información, de Derechos ARCO, requerimientos y resoluciones del Pleno del INAI en tiempo y forma, con lo que se confirma el compromiso de la CONDUSEF con la transparencia, la rendición de cuentas y la protección de datos personal como sujeto obligado



Capacitación

En materia de capacitación durante los meses de enero a septiembre de 2020, la Unidad de Transparencia invitó a los Enlaces en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales adscritos a las Vicepresidencias de esta Comisión Nacional a participar a los “Cursos presenciales a Distancia” implementados por el INAI, cursando los siguientes:

- Operación y Funcionalidades del SIPOT: Procesos de carga, actualización y borrado de registros
- Principios y deberes de los sujetos obligados para el cumplimiento del marco normativo en materia gestión documental y organización de archivos
- Procedimiento para la atención de solicitudes de Acceso a la Información
- Criterios de Interpretación del Pleno
- Documento de Seguridad
- Aviso de Privacidad
- Procedimiento de Impugnación y Criterios del Pleno
- Gestión de Documentos y Administración de Archivos
- Gobierno Abierto y Transparencia Proactiva
- Clasificación de la Información y Prueba de Daño
- 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

Cursos de Capacitación a Distancia

Nombre del evento	Temática del evento	Número de servidores públicos asistentes	Institución que provee la capacitación	Tipo de evento	# sesiones impartidas	# horas impartidas
Operación y Funcionalidades del SIPOT: Procesos de carga, actualización y borrado de registros	Guía instructiva para el uso del SIPOT.	38	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	8	2 horas con 50 minutos
Principios y deberes de los sujetos obligados para el cumplimiento del marco normativo en materia gestión documental y organización de archivos	Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal	37	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	5 horas con 15 minutos
Procedimiento para la atención de solicitudes de Acceso a la Información	Apoyo a las Unidades Administrativas	12	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Otro	1	Documento impreso
Criterios de Interpretación del Pleno	Apoyo a las Unidades Administrativas	12	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Otro	1	Documento impreso

Cursos de Capacitación a Distancia

Nombre del evento	Temática del evento)	Número de servidores públicos asistentes	Institución que provee la capacitación	Tipo de evento	# sesiones impartidas	# horas impartidas
Documento de Seguridad	Documento de Seguridad	9	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	4 horas
Aviso de Privacidad	Aviso de Privacidad	17	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	4 horas
Procedimiento de Impugnación y Criterios del Pleno	Procedimiento de Impugnación y Criterios del Pleno	5	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	4 horas
Gestión de Documentos y Administración de Archivos	Ley de Archivos	10	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	4 horas



Cursos de Capacitación a Distancia

Nombre del evento	Temática del evento	Número de servidores públicos asistentes	Institución que provee la capacitación	Tipo de evento	# sesiones impartidas	# horas impartidas
Gobierno Abierto y Transparencia Proactiva	Principios de la Transparencia	16	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	4 horas
Clasificación de la Información y Prueba de Daño	Información confidencial y reservada	9	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	4 horas
Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	4 horas
Introducción a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	3	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Curso en línea	1	4 horas

Cabe señalar que desde el mes de julio no ha sido posible tener acceso a los cursos de Capacitación Básica, Especializada y en materia de Archivos que se encuentran en línea en la plataforma denominada Centro Virtual de Capacitación en Acceso a la Información y Protección de Datos (CEVINAI) del INAI, toda vez que dicho portal se encuentra en trabajos de mantenimiento y actualización.





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 a septiembre de 2020, ascendieron a **10 mil 860** lo que significó un incremento de **355** 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 30 de Septiembre 2020	
Sector	Concluidos
SOFOM E.N.R.	5,650
SOCAP	2,383
BANCA MÚLTIPLE	1,360
UNIONES DE CRÉDITO	557
SOFIPO	510
SOFOM E.R.	279
BANCA DE DESARROLLO	121
SOFOL	0
Total	10,860

Contratos de adhesión inscritos en el RECA, correspondientes al 30 de Septiembre 2020	
Sector	Concluidos
SOFOM E.N.R.	332
SOCAP	8
BANCA MÚLTIPLE	9
UNIONES DE CRÉDITO	14
SOFIPO	-4
SOFOM E.R.	-6
BANCA DE DESARROLLO	2
SOFOL	0
Total	355

II. Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS)

Los contratos inscritos en el RECAS a septiembre de 2020 ascendieron a **3 mil 363**, lo que significó un incremento de 404 contratos con respecto a los inscritos al mes de diciembre de 2019, **siendo la Operación de Daños la que más contratos registrados tuvo en el periodo.**

Número de Contratos por Ramo y Operación			
Operación	Ramo	Total Ramo	Total por Operación
Accidentes y Enfermedades	Accidentes Personales	25	97
	Gastos Médicos Mayores	43	
	Salud	29	
Daños	Agrícola y de animales	6	208
	Automóviles	39	
	Caución	0	
	Crédito	3	
	Crédito a la vivienda	0	
	Diversos misceláneos	75	
	Diversos técnicos	34	
	Incendio	14	
	Marítimo y transporte	3	
	Responsabilidad civil	16	
	Terremoto y otros riesgos catastróficos	18	
Vida	Vida-Grupo	46	99
	Vida-Individual	53	
Pensiones	Derivadas de la Seguridad Social	0	0
	Privadas	0	
Total			404

Número de Actualizaciones por Ramo y Operación

Operación	Ramo	Total Ramo	Total por Operación
Accidentes y Enfermedades	Accidentes Personales	28	120
	Gastos Médicos Mayores	81	
	Salud	11	
Daños	Agrícola y de animales	2	351
	Automóviles	132	
	Caución	0	
	Crédito	0	
	Crédito a la vivienda	6	
	Diversos misceláneos	88	
	Diversos técnicos	33	
	Incendio	33	
	Marítimo y transporte	1	
	Responsabilidad civil	22	
	Terremoto y otros riesgos catastróficos	34	
Vida	Vida-Grupo	82	200
	Vida-Individual	118	
Pensiones	Derivadas de la Seguridad Social	0	0
	Privadas	0	
Total			671

VISITAS

A continuación se muestra el número de visitas en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA).

Número de visitas registradas en el RECA (enero-septiembre 2020)

88,489

Asimismo, se proporciona el número de visitas en el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS) y el número de accesos al sistema de las Instituciones de Seguros.

Número de visitas registradas en el RECAS (enero-septiembre 2020)

46,068

Número de accesos al sistema de las Instituciones de Seguros (enero-septiembre 2020)

3,015

III. Registro de Comisiones (RECO)

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

Estatus por comisión				
Estatus	SOFIPOS	SOCAPS	SOFOMES ENR	Uniones de Crédito
Analizadas	272	420	1,991	129
Autorizadas	255	418	1,851	113
Rechazadas	0	0	3	0
Observadas	17	2	137	16
En espera	29	54	100	139
Baja de comisión por la Institución	34	17	123	12
Baja por RECA	224	389	1,361	130

III. Registro de Comisiones (RECO)

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

2019	2020	Variación %
8,970	18,837	110



IV. Simuladores y Calculadoras

A septiembre del 2020, se presentaron 891,882 visitas totales, con un incremento del 70% respecto a 2019.

Las herramientas que registraron un **mayor incremento** fueron:

- Planificador de Presupuesto Familiar con 351%, Simulador de Crédito Personal y de Nómina con un 241% y el Simulador Hipotecario Infonavit con el 115%.
- En términos absolutos, el Simulador de Ahorro obtuvo 241,811 visitas al tercer trimestre del año.

Simulador o Calculadora	Visitas Enero-Septiembre		Variación
	2019	2020	
Pagos mínimos	28,090	25,112	-11%
Simulador de Crédito Personal y de Nómina	66,691	227,143	241%
Simulador de Ahorro	164,975	241,811	47%
Crédito Automotriz	45,835	43,444	-5%
Simulador de Fondos de Inversión de Deuda	16,655	19,061	14%
Simulador Hipotecario de Tasa Fija	90,674	161,951	79%
Simulador Hipotecario Infonavit	32,217	69,290	115%
Presupuesto Familiar	8,827	39,851	351%
Movilidad Hipotecaria	11,549	16,330	41%
Seguro de Gastos Médicos Mayores	60,506	47,889	*
TOTAL ENE-SEP	526,019	891,882	70%

*El simulador de gastos médicos mayores se dio de baja en el mes de enero y se relanzó en el mes de mayo del 2020, por lo que no cuenta con visitas para los meses de febrero y la primera mitad de mayo del 2020.

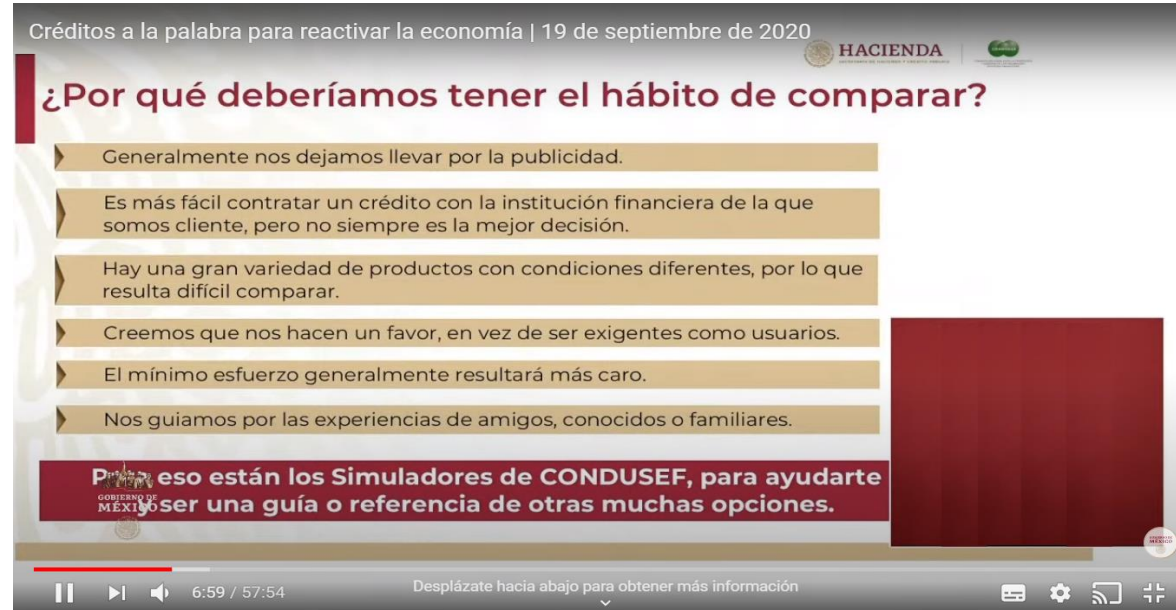
IV. Simuladores y Calculadoras

De enero a septiembre del 2020, el porcentaje de recomendación promedio de los Simuladores se incrementó al 85% y en ese porcentaje, se considera útil la información contenida en ellos, asimismo, en promedio en el 84% de los casos se da respuesta a las dudas.

Simulador	¿Le fue útil la información?		¿Encontrar la información le resultó:?			¿Da respuestas a sus dudas y necesidades ?		¿Cómo calificaría el Simulador?			¿Recomendaría este Simulador?	
	Si	No	Fácil	Difícil	No la encontró	Si	No	Bueno	Malo	Regular	Si	No
Pagos Mínimos	92%	8%	86%	6%	8%	90%	10%	82%	12%	6%	90%	10%
Ahorro	85%	15%	75%	13%	12%	81%	19%	78%	12%	11%	86%	14%
Crédito Automotriz	85%	15%	75%	11%	14%	82%	18%	76%	10%	15%	81%	19%
Créditos Hipotecarios	80%	20%	72%	12%	16%	77%	23%	70%	11%	19%	78%	22%
Fondos de Inversión	70%	30%	63%	18%	18%	70%	30%	65%	12%	23%	71%	29%
Presupuesto Familiar	99%	1%	95%	5%	0%	98%	2%	93%	5%	1%	99%	1%
Crédito Personal y de Nómina	89%	11%	78%	14%	8%	88%	12%	83%	9%	7%	88%	12%
Seguro de Gastos Médicos Mayores	85%	15%	79%	11%	10%	85%	15%	79%	7%	14%	85%	15%
Movilidad Hipotecaria	85%	15%	80%	8%	12%	82%	18%	82%	3%	15%	85%	15%

IV. Simuladores y Calculadoras

Se presentaron algunos de los Simuladores de Productos Financieros (Presupuesto Familiar, Ahorro, Seguro de Gastos Médicos Mayores y Pagos Mínimos) de la CONDUSEF **en la Conferencia de Créditos a la Palabra el 19 de septiembre del 2020.**



Créditos a la palabra para reactivar la economía | 19 de septiembre de 2020

¿Por qué deberíamos tener el hábito de comparar?

- ▶ Generalmente nos dejamos llevar por la publicidad.
- ▶ Es más fácil contratar un crédito con la institución financiera de la que somos cliente, pero no siempre es la mejor decisión.
- ▶ Hay una gran variedad de productos con condiciones diferentes, por lo que resulta difícil comparar.
- ▶ Creemos que nos hacen un favor, en vez de ser exigentes como usuarios.
- ▶ El mínimo esfuerzo generalmente resultará más caro.
- ▶ Nos guiamos por las experiencias de amigos, conocidos o familiares.

Por eso están los Simuladores de CONDUSEF, para ayudarte a ser una guía o referencia de otras muchas opciones.

6:59 / 57:54 Desplázate hacia abajo para obtener más información

Es importante resaltar que se encuentran **en desarrollo 3 créditos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)** para su incorporación en el Simulador de Créditos Personales y de Nómina en noviembre 2020.

V. 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. Cuenta con 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 las nuevas iniciativas en Educación Financiera que impulsa la CONDUSEF.

Durante el periodo enero-septiembre del 2020, se registraron **175,133 sesiones**, lo que representa un incremento del **42%** con respecto al mismo periodo del 2019.

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



VI. Revista “Proteja su Dinero”

Distribución GRATUITA

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

*Suspendida su producción en los TIEV, de abril a la fecha al igual que su distribución, como consecuencia de la pandemia Covid-19.

La versión electrónica de la revista, **en el periodo enero-septiembre de 2020, tiene 244,445 visitas promedio por mes a su página web.**



Durante el periodo enero-septiembre del 2020, se registraron 2,200,005 sesiones, lo que representa un decremento del **-128.8%** con respecto al mismo periodo del 2019, derivado de dos factores, la pandemia de Covid-19 y el hackeo al portal de la revista.

Asimismo, mensualmente se envía a una base de **87,791 suscriptores** en promedio, el banner de la revista “Proteja su Dinero” para su descarga o consulta.

VII. Buró de Entidades Financieras

En el periodo enero-septiembre de 2020, hubo un decremento en el número de usuarios con una variación de -5.01% y de las sesiones con -7.96%.

Buró de Entidades Financieras Visión general de usuarios			
	Periodo 01/01/2019 al 30/09/2019	Periodo 01/01/2020 al 30/09/2020	Variación
Sesiones	510,269	469,639	-7.96%
Usuarios	386,957	367,572	-5.01%
Número de páginas vistas	1,714,187	1,555,807	-9.24%
Páginas /sesión	3.36	3.31	No aplica
Duración media de la sesión	00:02:37	00:02:14	No aplica
% de nuevas sesiones	75.53%	77.90%	No aplica



VIII. Estadísticas

Durante el periodo **Enero–Septiembre de 2020** se llevaron a cabo **912 mil 462 acciones de defensa**, de las cuales **776 mil 059 fueron asesorías** y **136 mil 403 fueron reclamaciones**.

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

- Cuenta Pública

Al 30 de septiembre de 2020 se han publicado 9 documentos con la información mensual de 2020, sobre las acciones de defensa por sector y por proceso.

VIII. Estadísticas

- **Fichas Estadísticas de Instituciones de 2019.**

Actualmente se encuentran publicadas las Fichas al cierre 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**

VIII. Estadísticas

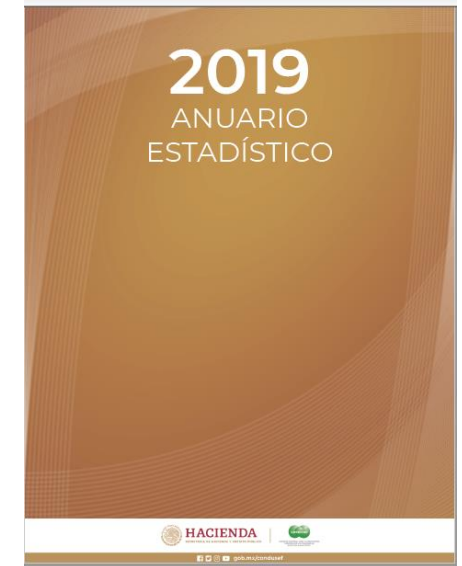
- **Anuario Estadístico**

En el periodo **Enero–Septiembre de 2020**, se publicó el **Anuario Estadístico de 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**

Al mes de Septiembre de 2020, se encuentra publicada 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 **3er 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**

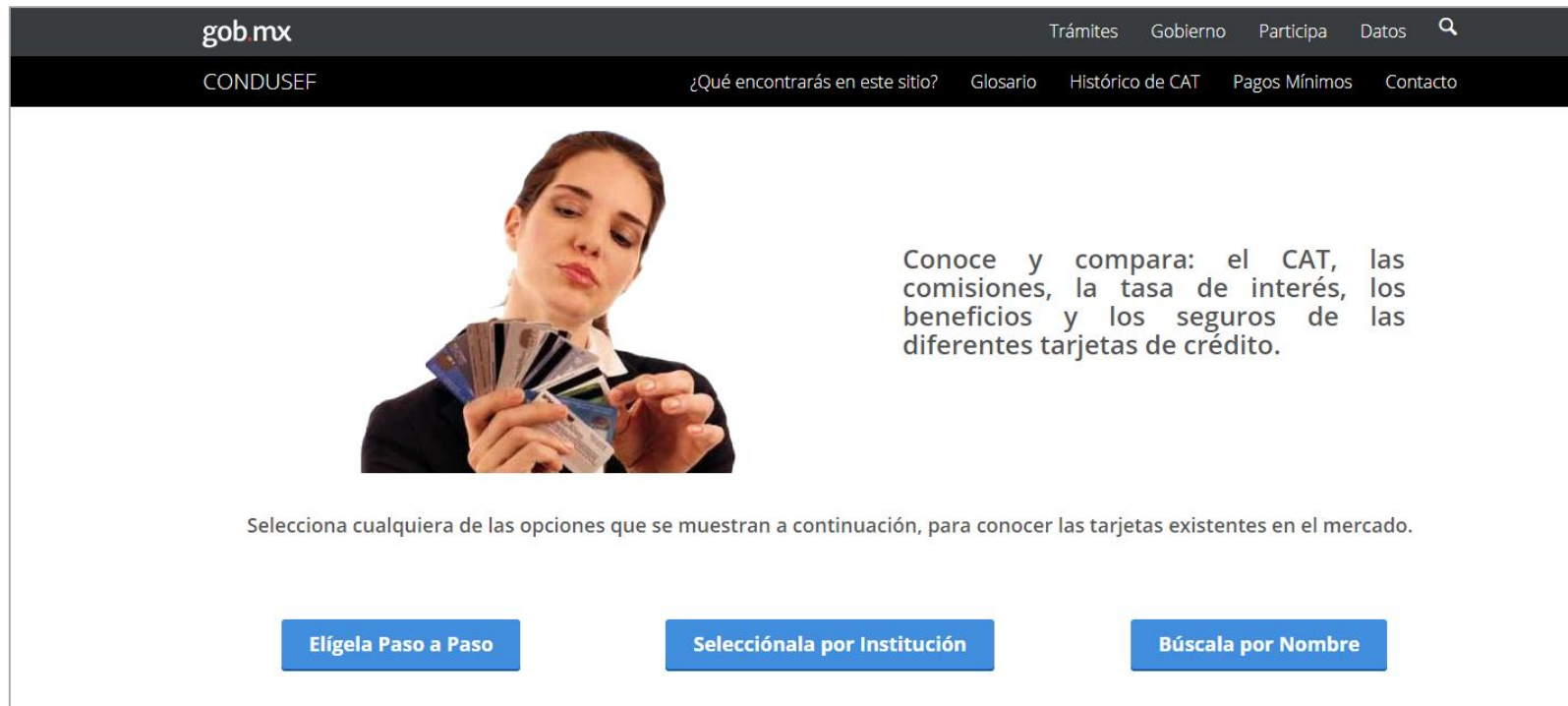
Se reportan las 10 principales instituciones, productos y causas de reclamación por proceso financiero. Esta información se reporta de manera trimestral y se encuentra actualizada al **3er trimestre de 2020**.

- **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 septiembre de 2020.

IX. Sitio de Tarjetas de Crédito

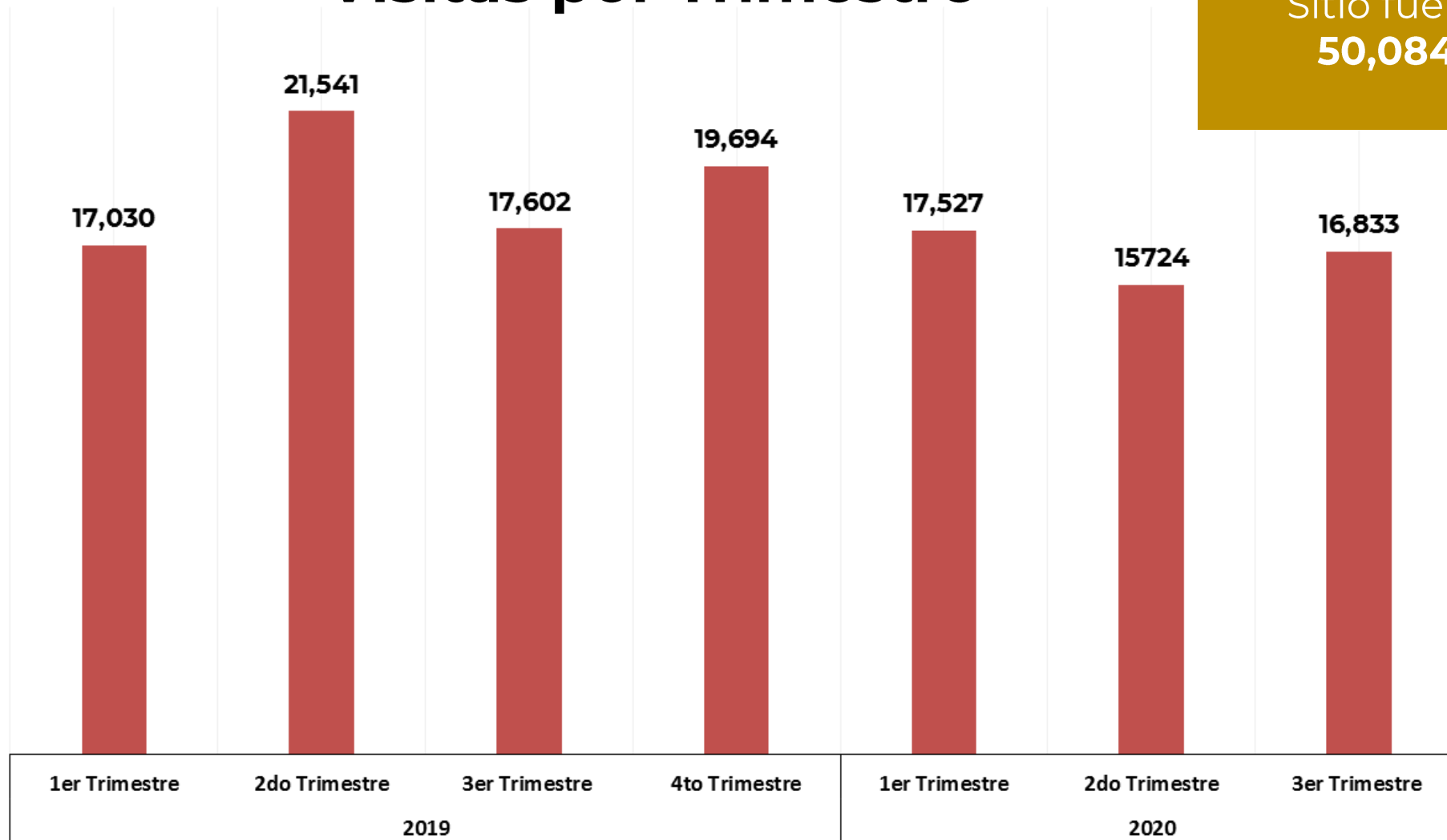
Biblioteca virtual que muestra las principales características cuantitativas (comisiones, Costo Anual Total, tasa de interés promedio ponderada) y cualitativas (seguros y beneficios), con la finalidad de que el usuario de servicios financieros compare y elija el producto que más se ajuste a sus necesidades.



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, a secondary bar features the 'CONDUSEF' logo and links for '¿Qué encontrarás en este sitio?', 'Glosario', 'Histórico de CAT', 'Pagos Mínimos', and 'Contacto'. The main content area features a photograph of a woman in a business suit examining several 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 prompt states: '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



Del 1ro de enero al 30 de septiembre de 2020, el Sitio fue visitado **50,084** veces.



Resultados del Cuestionario de Opinión

Del 1ro. de enero al 30 de septiembre de 2020, se registraron un total de 117 encuestas del Sitio.

Sexo

- Los hombres (76%) son quienes más consultan el Catálogo.

Edad

- Las personas de entre 21 y 30 años (36%), 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:

- Buenos simuladores para poder elegir mejor las opciones de acuerdo a mis intereses
- Buena informacion de todo tipo

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.

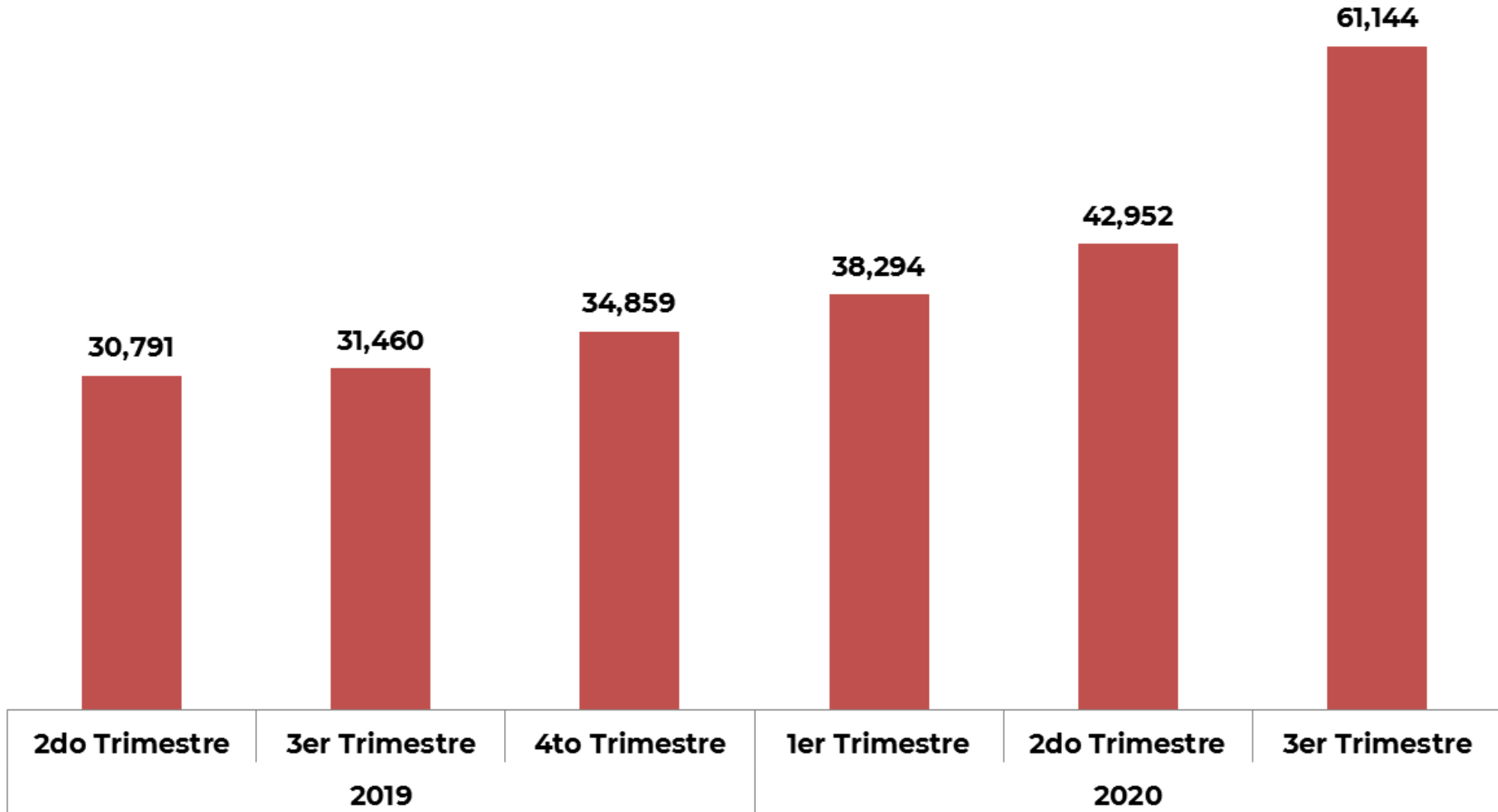


Se realizaron un total de **243 actualizaciones** las cuales corresponden a los siguientes sectores:

Sector	Total por Sector
Bancos	181
Afore	60
Burós de Crédito	2
Total	243

El Sitio fue visitado
142,390 veces del 1ro de
enero al 30 de
septiembre de 2020.

Visitas por Trimestre





Resultados del Cuestionario de Opinión

Del 1ro. de enero al 30 de septiembre de 2020, se registraron un total de 100 encuestas del Sitio.

Sexo

- Los hombres (66%) son quienes más consultan el Sitio.

Edad

- Las personas entre 41 y 50 años (30%) son quienes más buscan información en el Sitio.

Recomendación

- El 62% 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:

- gracias a mi Master en Finanzas supe de este sitio tan interesante, deberian de promoverlo mas para estar mejor informados.. tuve que tomar un curso para saber de esto... gracias.
- Excelente información, con buena estructura



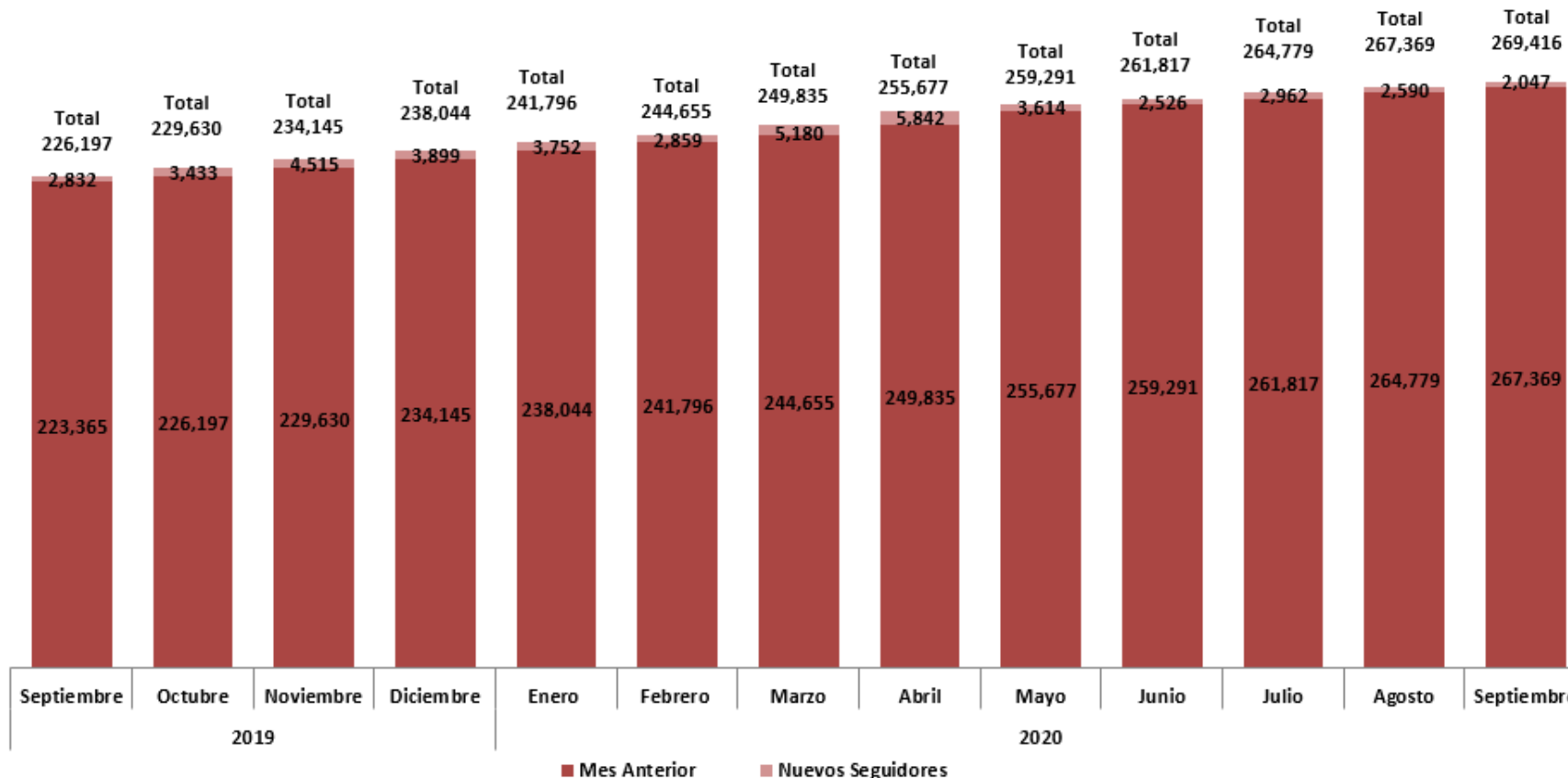
XI. Redes Sociales

Twitter



Del **1ro de enero al 30 de septiembre de 2020**, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **31,372**, acumulando un total **269,416**.

Evolución de los Seguidores de la cuenta de @CondusefMx

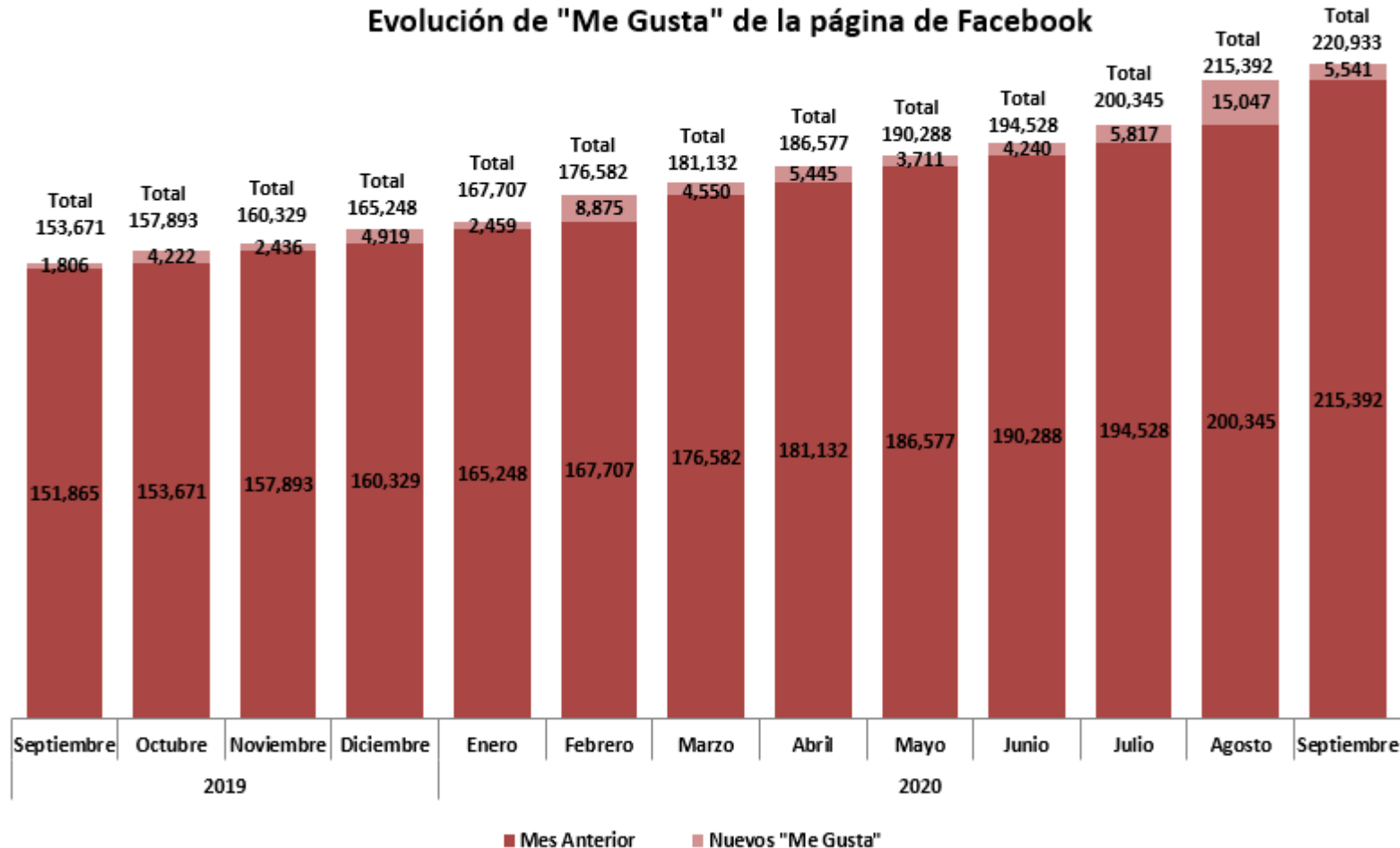




Facebook

Del **1ro de enero al 30 de septiembre de 2020**, el número de nuevos **“Me gusta”** fue de **55,685** para acumular un total de **220,933**.

Evolución de "Me Gusta" de la página de Facebook





YouTube



Del **1ro de enero al 30 de septiembre de 2020**, el número de nuevos **“suscriptores”** fue de **1,060** para acumular un total de **9,600**.

Instagram



Del **1ro de enero al 30 de septiembre de 2020**, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **65,692**, acumulando un total **73,982**.



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

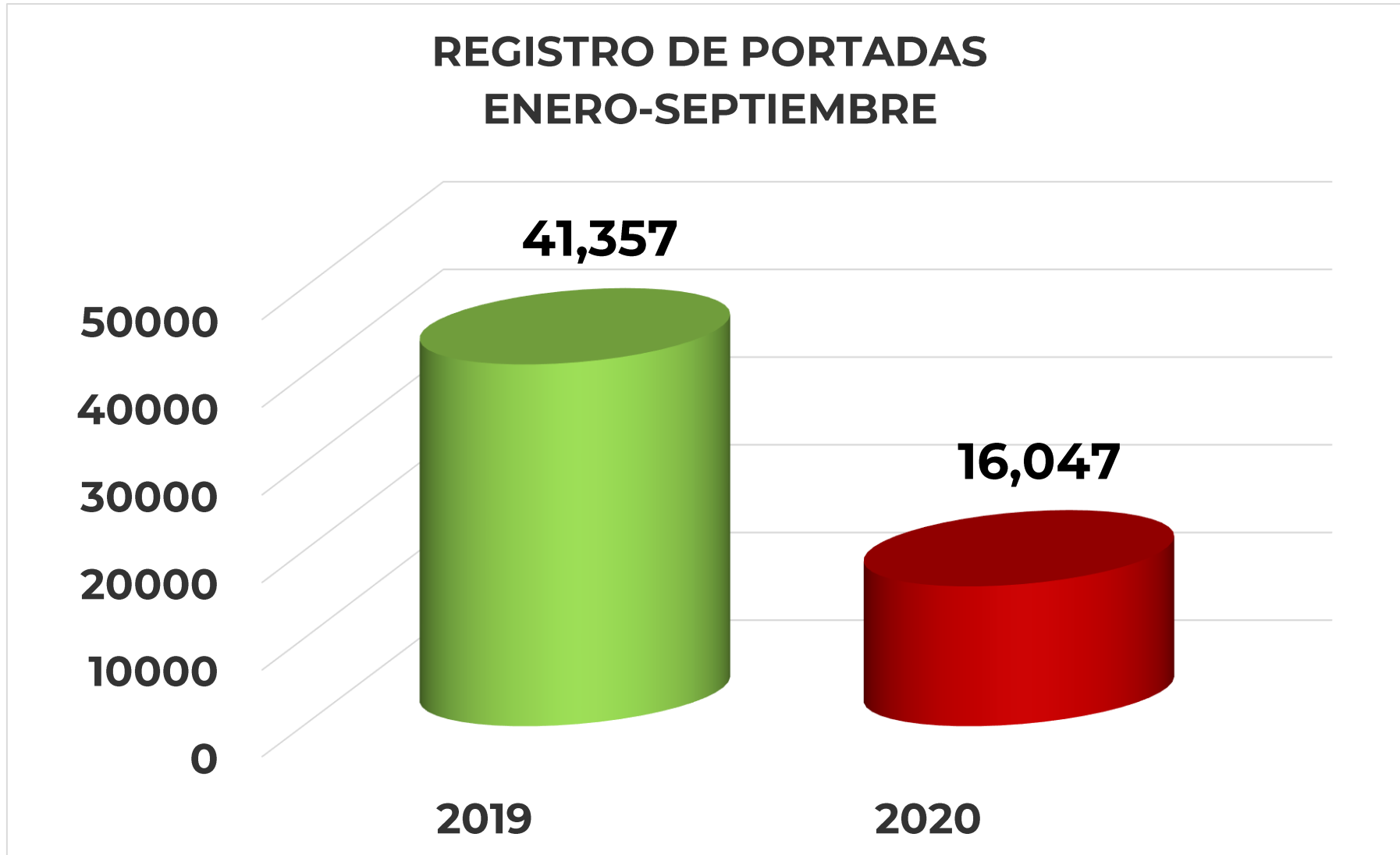
ARCHIVO DE TRAMITE

REGISTROS DE PORTADA DE EXPEDIENTE.

- **16,047** nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios.



Archivo de Trámite



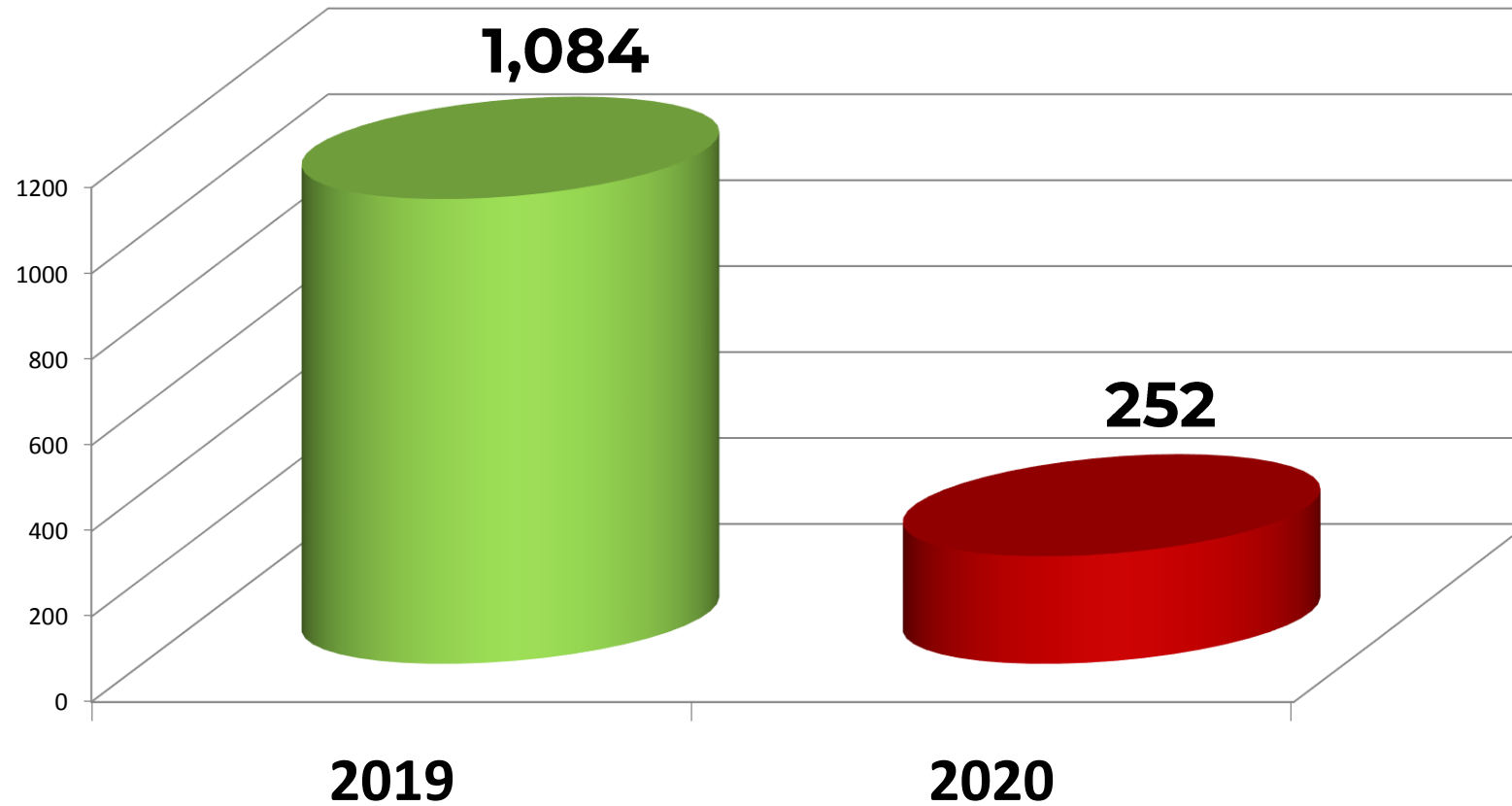
ARCHIVO DE TRAMITE

HOMOGENEIDAD INSTITUCIONAL DE EXPEDIENTES.

- Se proporcionaron **252** Carpetas a Oficinas Centrales para la organización de expedientes:
- Expedientes de Archivo.
- Apoyo informativo.

Archivo de Trámite

HOMOGENEIDAD INSTITUCIONAL ENERO-SEPTIEMBRE



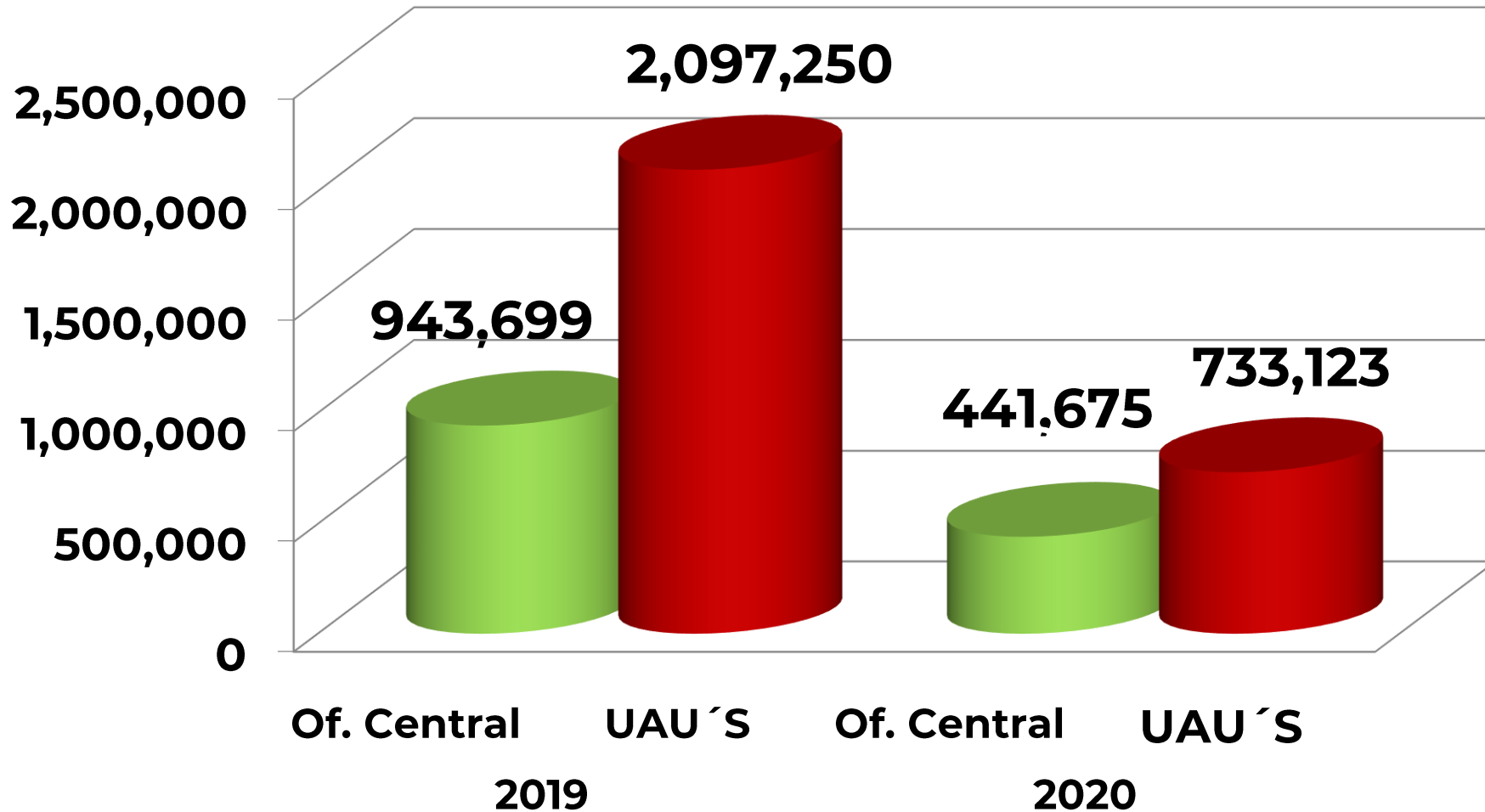
ARCHIVO DE TRAMITE

DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES.

- **441,675** Páginas digitalizadas en Oficinas Centrales.
- **733,123** Páginas digitalizadas en las Unidades de Atención a Usuarios.



Archivo de Trámite DIGITALIZACIÓN ENERO-SEPTIEMBRE



ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN.

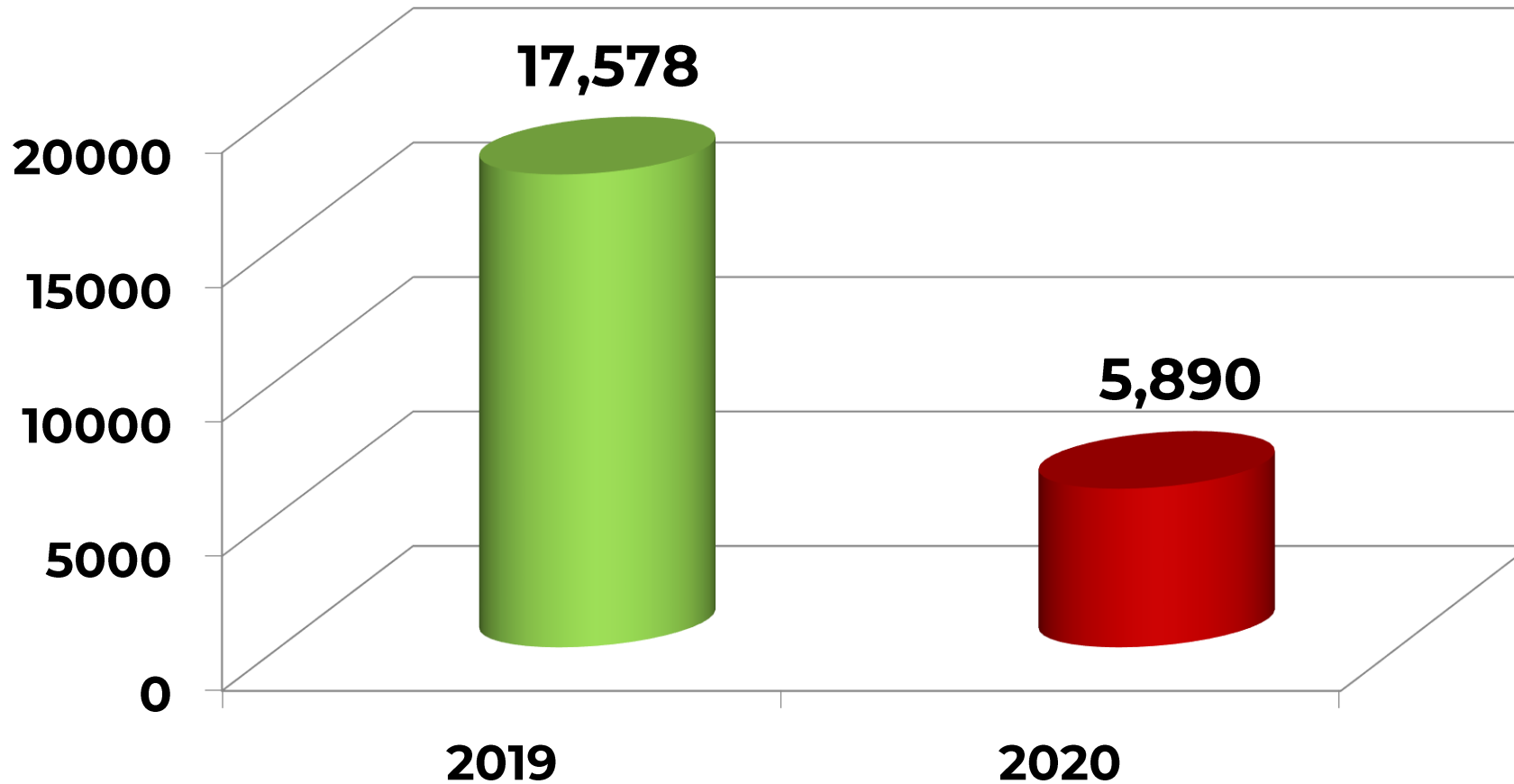
Se prestaron los siguientes servicios:

- **5,890** Expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración.
- **7,642** Glosas de documentos recibidas de diversos expedientes.
- **1,188** Préstamos de expedientes.



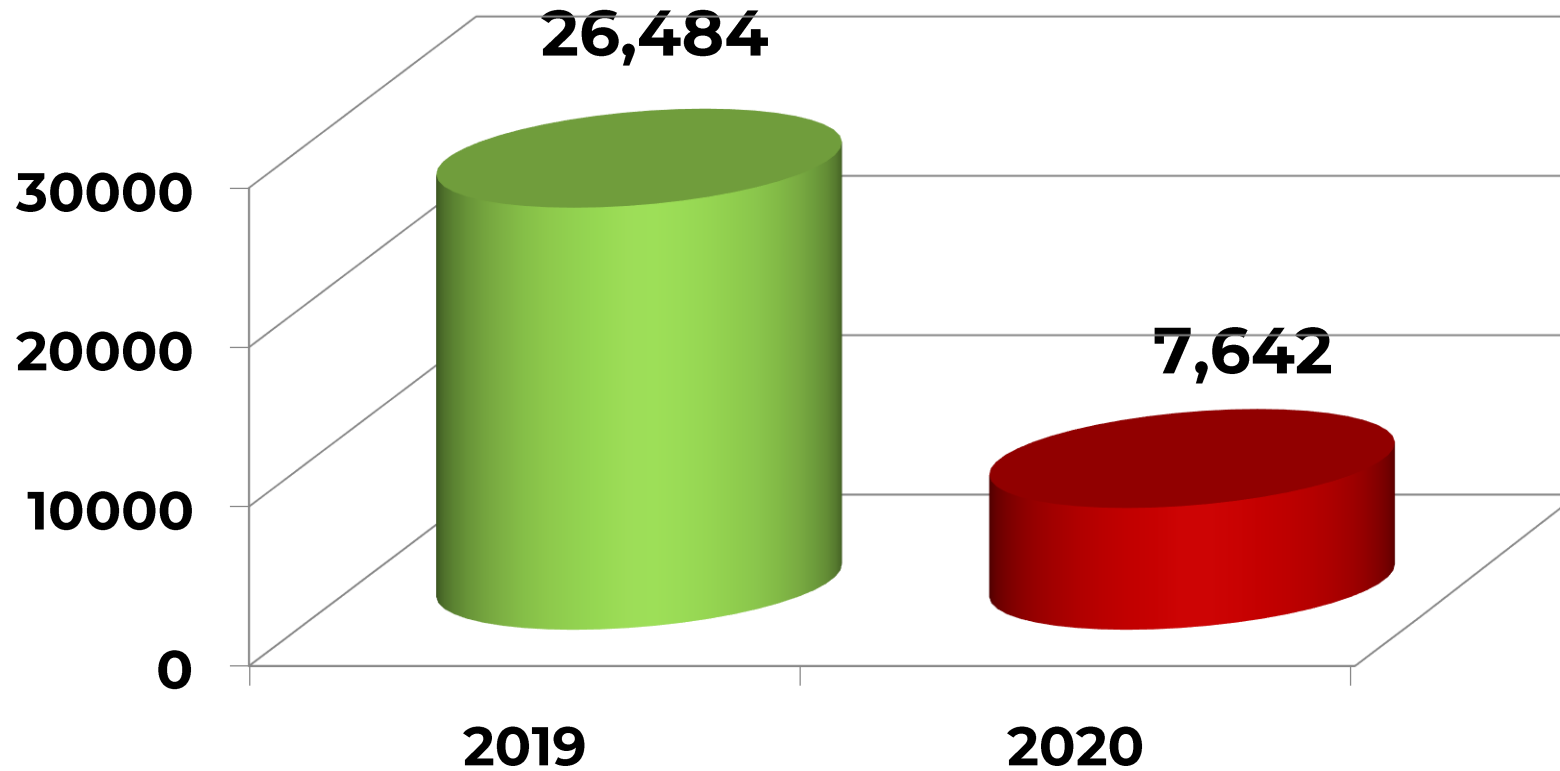
Archivo de Concentración

TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES ENERO-SEPTIEMBRE



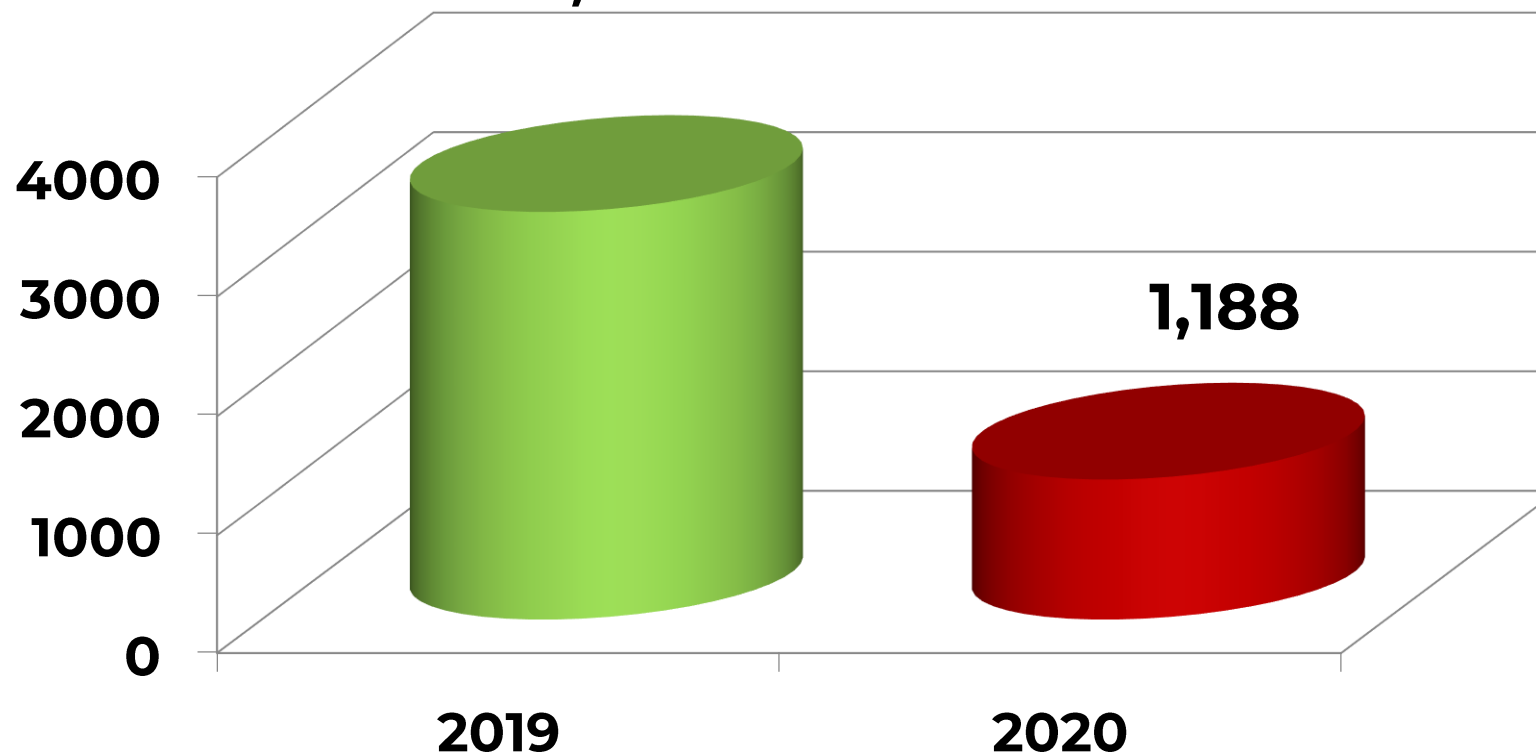
Archivo de Concentración

GLOSA DOCUMENTAL ENERO-SEPTIEMBRE



Archivo de Concentración

PRESTAMO DE EXPEDIENTES ENERO-SEPTIEMBRE 3,426



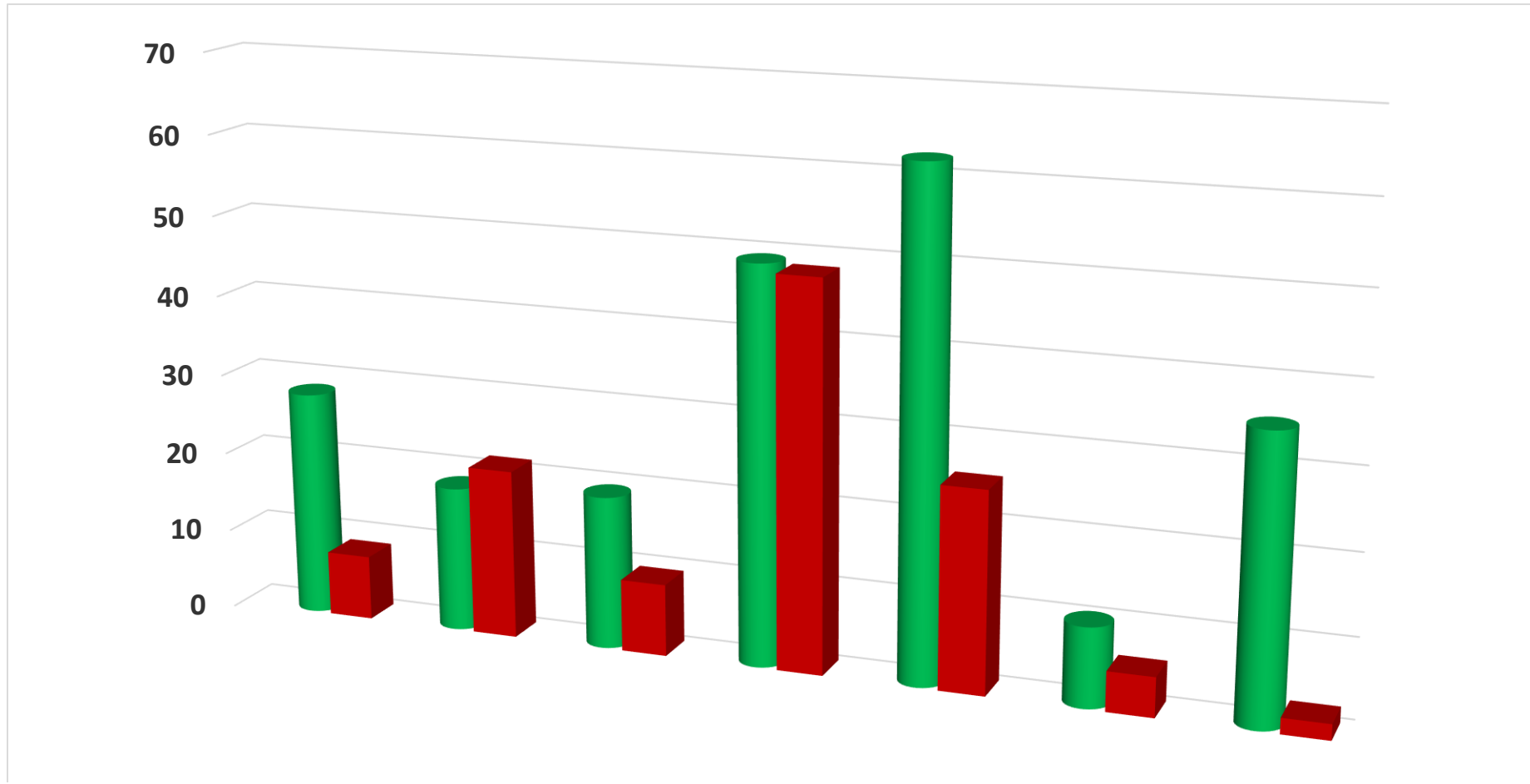
SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN ENERO-SEPTIEMBRE 2020.

Se tiene registro de:

- **08** Altas de Personal.
- **21** Bajas de Personal.
- **09** Altas de firma electrónica.
- **48** Capacitaciones.
- **25** Habilitación de privilegios.
- **05** Cuentas de Concentración.
- **02** Movimientos internos/promociones.



SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN ENERO-SEPTIEMBRE



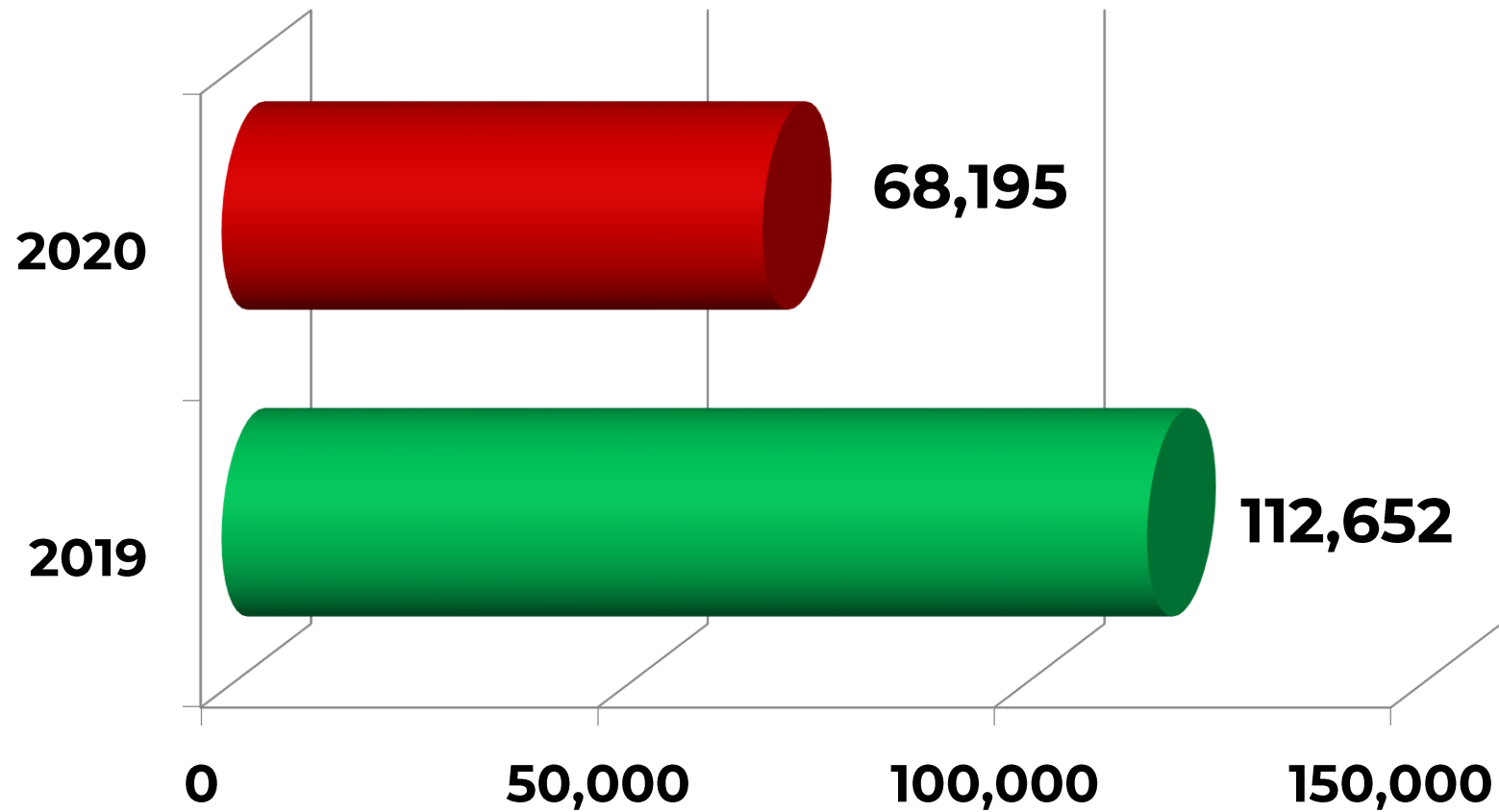
AÑO	ALTAS	BAJAS	FIEL	CAPACIT	PRIVILEG	CTAS CONC	MOV/INTER
2019	28	18	19	49	62	10	35
2020	8	21	9	48	25	5	2

GESTIÓN DOCUMENTAL.

68,195	Distribución de la Revista Proteja su Dinero.
4,398	Mensajería Local.
5,782	Mensajería Foránea.
16,469	Correos de México.
269	MEXPOST
10,033	Correspondencia de Entrada.
24,852	Acuses Digitalizados

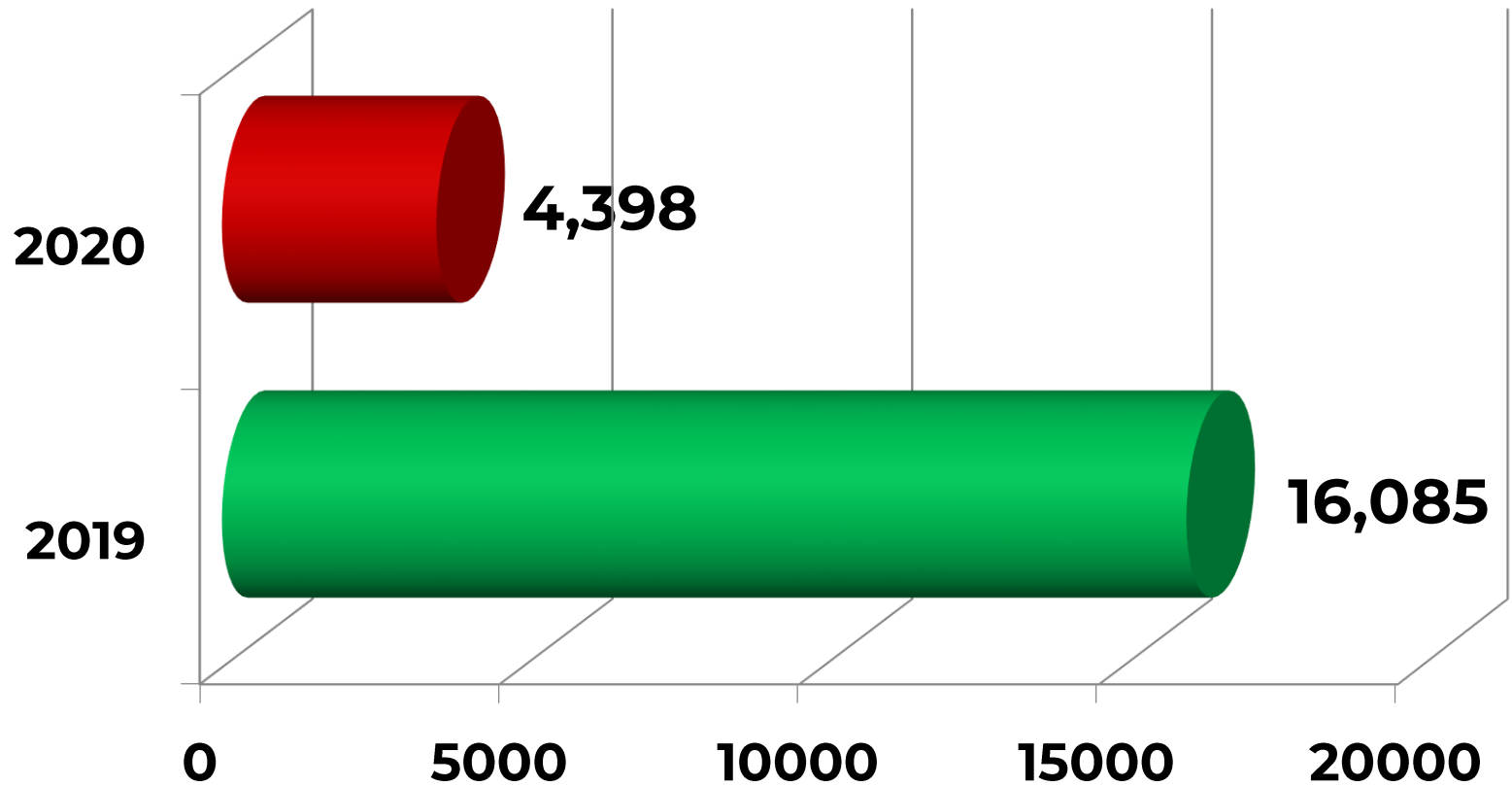


EJEMPLARES DE REVISTA ENERO-SEPTIEMBRE



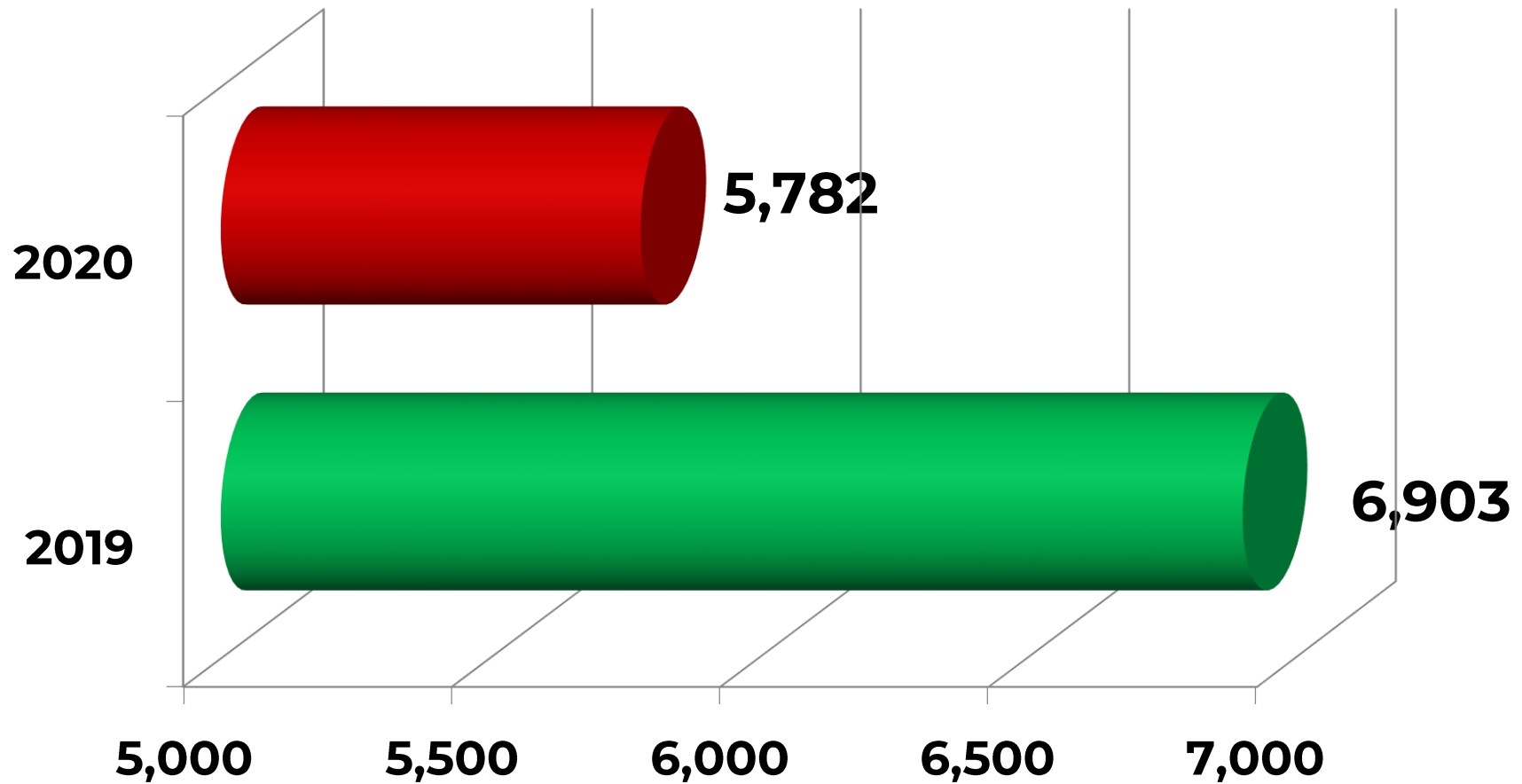


MENSAJERÍA LOCAL ENERO-SEPTIEMBRE



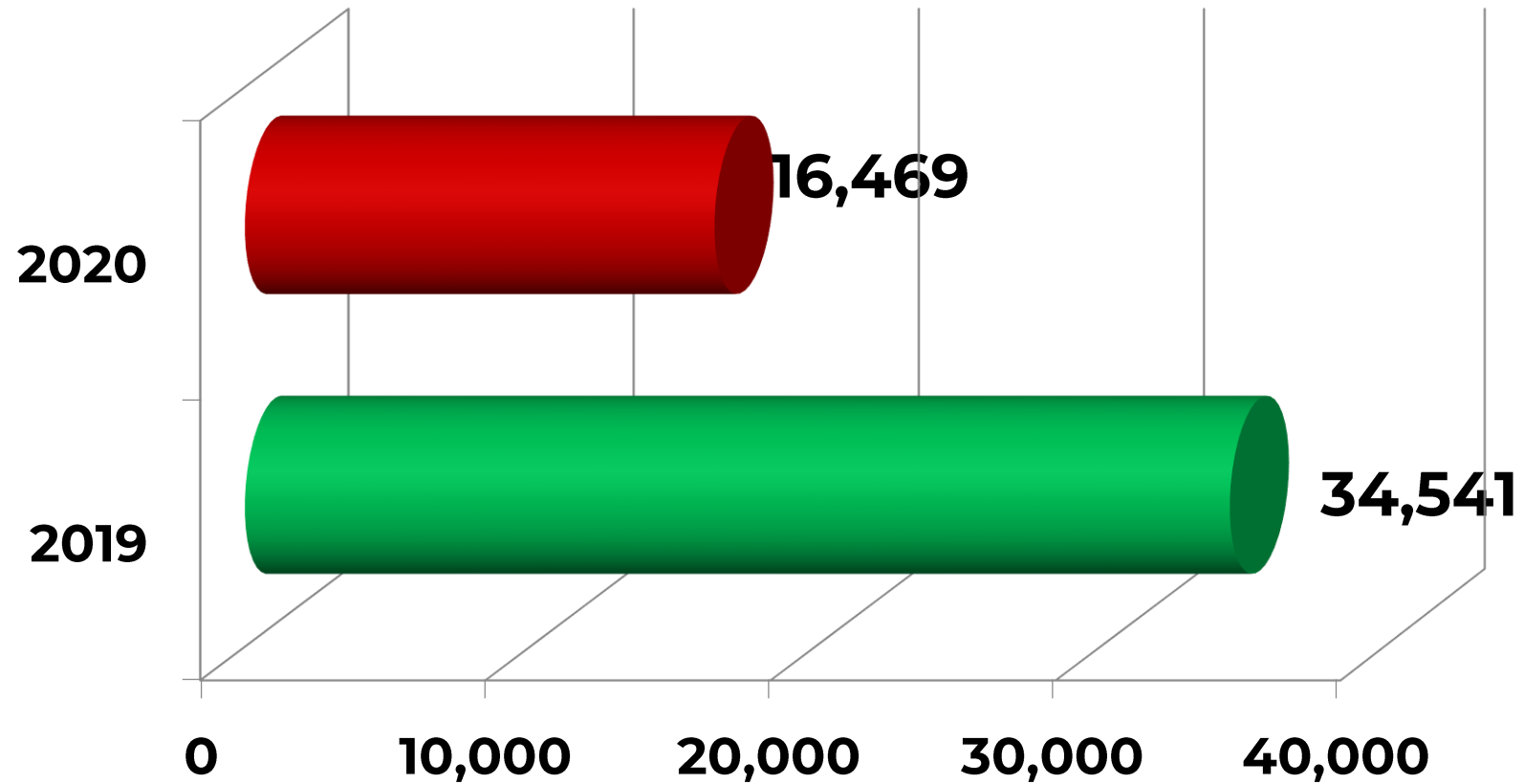


MENSAJERÍA FORÁNEA ENERO-SEPTIEMBRE



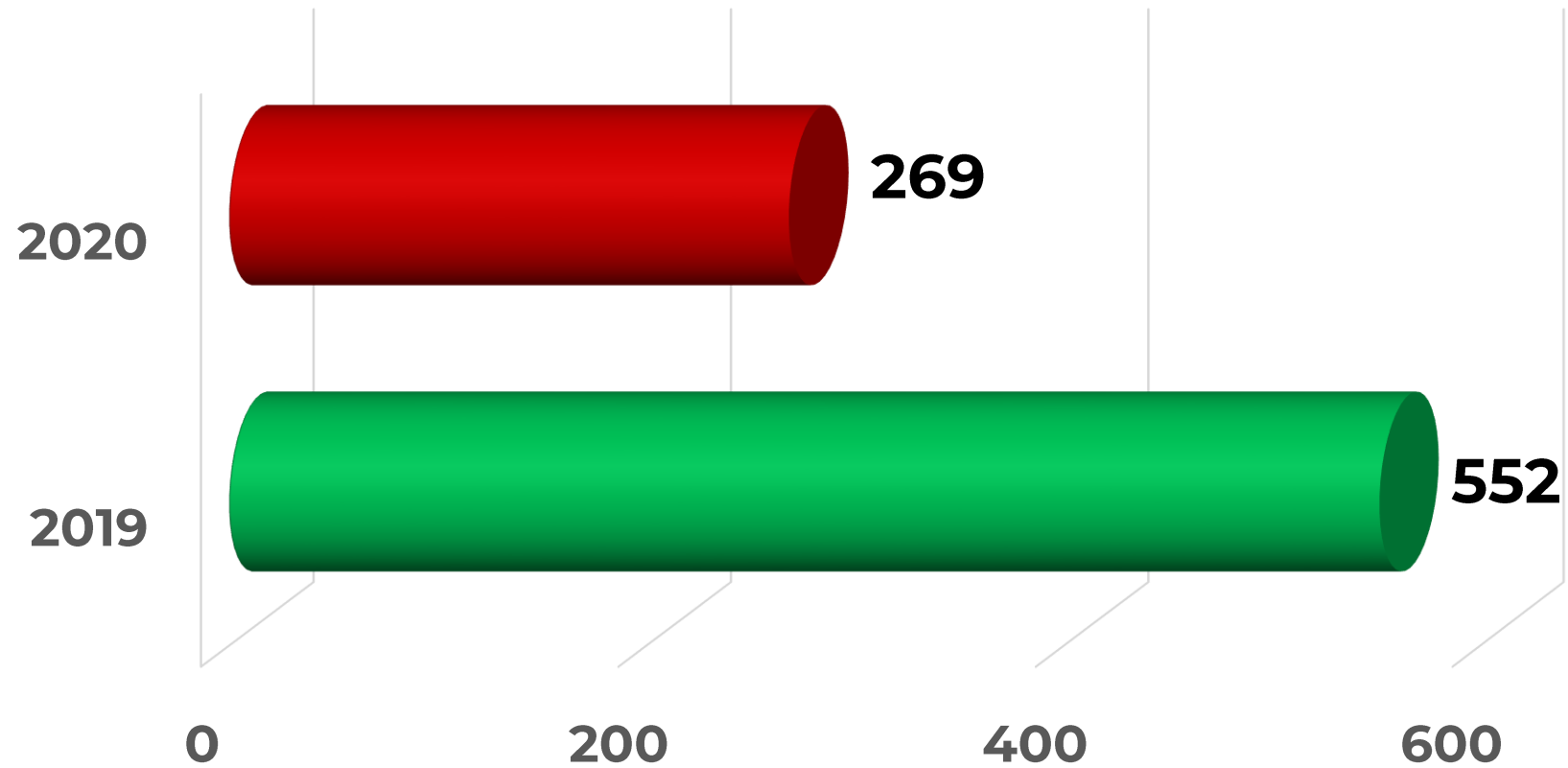


CORREOS DE MEXICO ENERO-SEPTIEMBRE



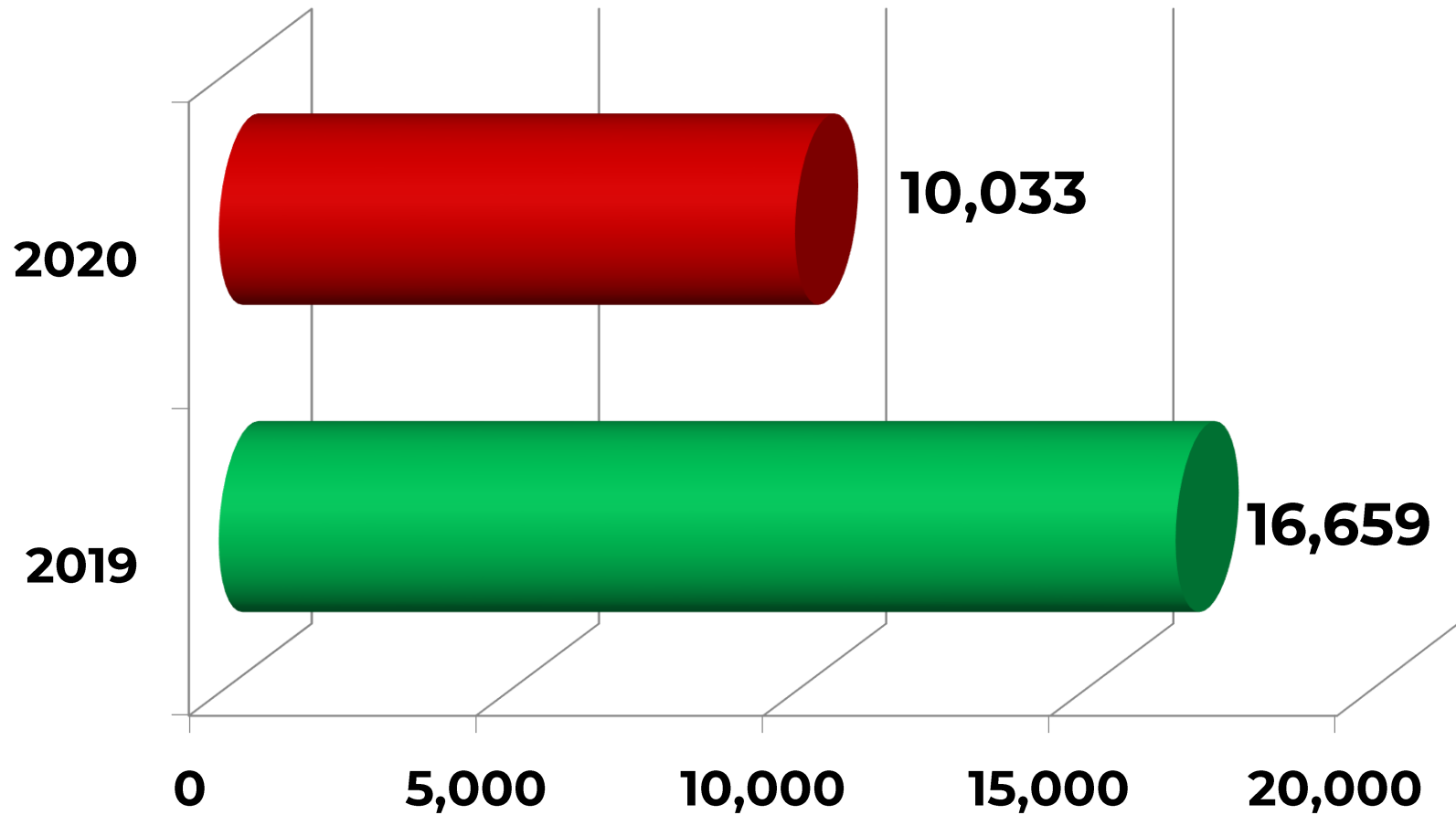


MEXPOST ENERO-SEPTIEMBRE



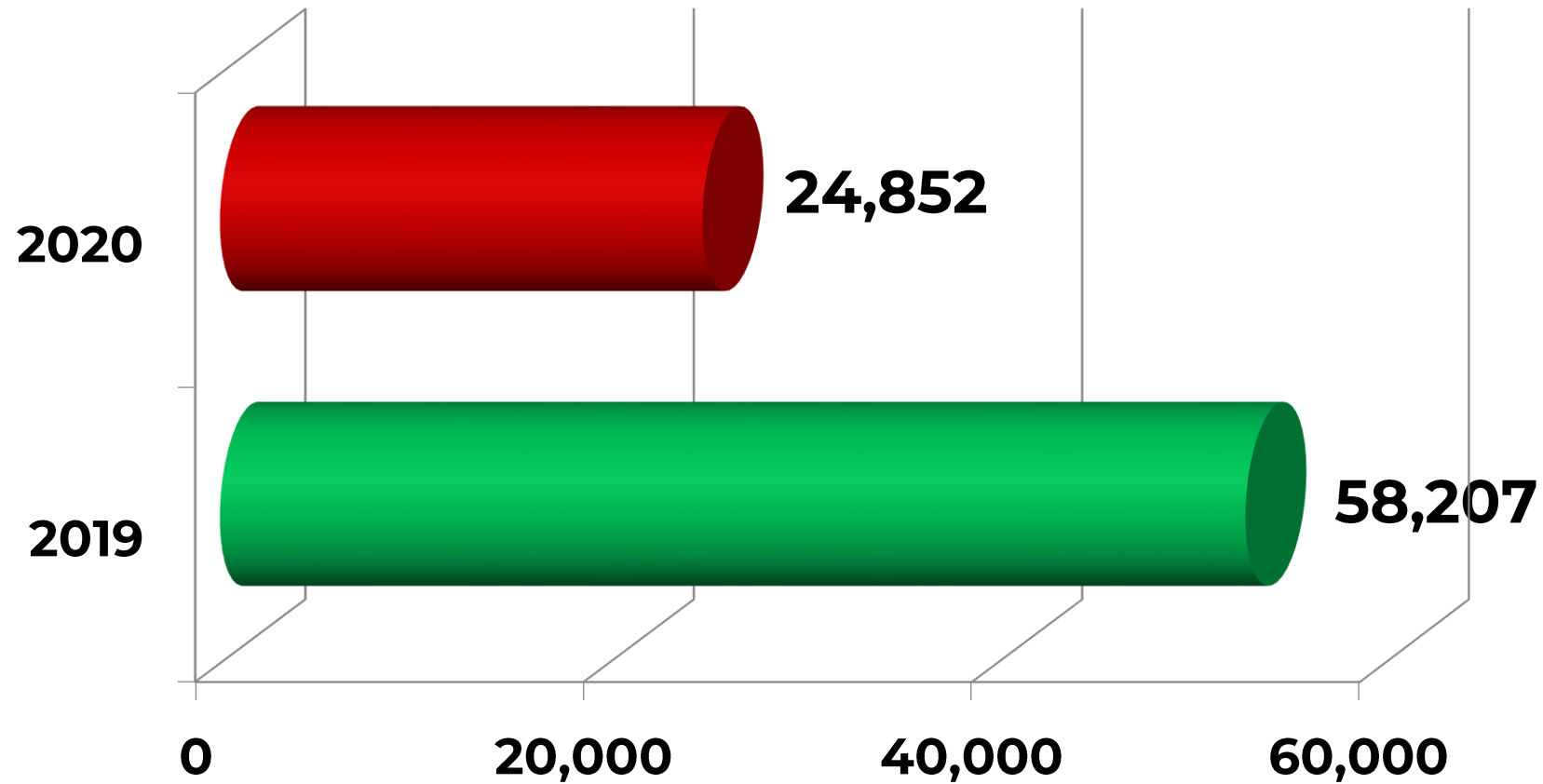


CORRESPONDENCIA DE ENTRADA ENERO-SEPTIEMBRE





ACUSES DIGITALIZADOS ENERO-SEPTIEMBRE





SHCP
SECRETARÍA DE
HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



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

Asuntos Generales

4. Asuntos Generales.

- La **Unidad de Transparencia** en seguimiento al oficio INAI/SE/DGC/069/20 de fecha 20 de noviembre de 2020, emitido por la Dirección General de Capacitación adscrita a la Secretaría Ejecutiva del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) presenta ante los Integrantes del Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la modificación al **Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados -2020** de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros, con el objeto de que se confirme, modifique o revoque la información contenida en dicho Programa y en consecuencia sea enviado al referido Instituto.