

**ACTA DE LA NOVENA SESIÓN ORDINARIA DE 2019
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA**

El día lunes 30 de septiembre de 2019, a las 17:00 horas, en la Sala de Juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en el piso 5, en la sede principal de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), sita en Avenida 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 Novena Sesión Ordinaria de 2019 del Comité de Transparencia, por lo que se dieron cita sus integrantes: Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia y la Lic. Ana Clara Frago Pereira, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, adicionalmente participaron como invitados a la sesión la Lic. Gabriela Sánchez Santillán, Secretaria de la Junta de Gobierno, 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. Jacqueline Jaime García, Directora de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas, el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración, La Lic. Gertrudis Rodríguez González, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, la Mtra. Antonia González Espinosa, Directora de Administración de Personal, el Lic. Eduardo Saúl Reyes Gallegos, Director de Planeación y Finanzas, el Ing. Ricardo Berrerril Herrera, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Lic. Elizabeth Araza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, la Lic. Clarisa Guajardo Ruiz, Directora General De Verificación Y Sanciones y el Lic. Rodrigo Juventino García Islas Leal, Director General de Asuntos Legales.

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

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 Novena Sesión Ordinaria de 2019, 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 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 Octava Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia.
- Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto 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 agosto 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 agosto 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.

III. Desarrollo de la Sesión

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 Octava Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia.

En este sentido, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, cedió el uso de la palabra a la Lic. Elizabeth Araza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, a fin de se diera lectura al Seguimiento a los Acuerdos de la Octava Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia, los cuales se enlistan a continuación:

1. Compartir el Documento de Seguridad, una vez que se conozcan las observaciones efectuadas por el Órgano Interno de Control, se iniciaran los trabajos para la adecuación del referido documento conforme a la normatividad aplicable.
2. Convocar a Sesión Extraordinaria para definir las acciones a seguir para redefinir los Enlaces de Transparencia por Unidad Administrativa y las responsabilidades de la tabla de aplicabilidad de los artículos y fracciones del SIPO.

3. Realizar acciones para actualizar los criterios emitidos por el INAI en materia de transparencia Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
4. Efectuar las acciones a que haya lugar para capacitar al 100% del personal de CONDUSEF, en las materias de transparencia y acceso a la información pública, así como de protección de datos personales.

En atención a lo anterior, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, cedió el uso de la voz a la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras la cual informó que respecto al numeral 1., el Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control notificó a la Unidad de Transparencia mediante oficio número OIC/AR/006/2019 de fecha 08 de febrero de 2019 las observaciones y comentarios al proyecto del Documento de Seguridad; en consecuencia mediante memorándum VJ/UT/009/2019 de fecha 27 de junio de 2019, la Unidad de Transparencia requirió a los Enlaces en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en las Vicepresidencias de esta Comisión Nacional la elaboración del Inventario de Datos Personales, a efecto de dar el debido cumplimiento a las obligaciones en materia de protección de datos personales establecidas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y en los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, por lo que se continúa trabajando con las Unidades Administrativas adscritas a esta Comisión Nacional para concentrar la información del Documento de Seguridad.

Ahora bien, respecto al numeral 2, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras señaló que mediante oficio número OIC/071/2019 de fecha 11 de marzo de 2019, la Titular del Órgano Interno de Control, solicitó a la Unidad de Transparencia se convocará a sesión extraordinaria con el fin de que se desahogaran los asuntos relacionados al Documento de Seguridad, Lineamientos y Criterios, Portal de Transparencia, Capacitación, Informe Anual, SIPOT, cumplimiento de que la información que se clasifica como confidencial o reservada contenga la Leyenda de Clasificación y Archivos., por lo que, en atención a lo instruido, la Unidad de Transparencia convocó a la Octava Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia de la CONDUSE, la cual se llevó a cabo el día 27 de marzo de 2019, en la que se discutieron los temas antes mencionados, cabe señalar que los Vicepresidencias adscritas a esta Comisión Nacional designaron a un Titular con nivel de Dirección para ser Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, a efecto de que se turne a todos los Enlaces las solicitudes de información y Derechos Arco, con el objeto de que los tiempos de respuesta que se reduzcan, asimismo, se señala que la Unidad de Transparencia ha establecido lazos de acompañamiento y orientación con las áreas de esta Comisión Nacional para la emisión de sus respuestas en aras de los principios de máxima publicidad y transparencia.

Asimismo, respecto a lo indicado en el numeral 3, se precisa que, la Unidad de Transparencia ha entregado 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 infografía 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.

Por otra parte, respecto a lo señalado en el numeral 4, se tiene a bien informar que en la Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia, celebrada el día 18 de septiembre de 2019, se presentó ante los Integrantes del Comité de Transparencia el Programa de Capacitación en materia de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados – 2019, con el objeto de que se tome conocimiento y se establezca el mismo para los servidores públicos de esta Comisión Nacional, en consecuencia, los Integrantes del Comité acordaron emitir un comunicado para las Vicepresidencias adscritas a esta Comisión Nacional, a efecto de que los servidores públicos conozcan y actualicen en materia de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y demás temas.

En consecuencia mediante comunicado 01/2019, de fecha 23 de septiembre de 2019, los integrantes del Comité de Transparencia requirieron a los Vicepresidentes de esta Comisión Nacional el cumplimiento al Programa de Capacitación en materia de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y temas relacionados – 2019.

En resumen se informa que la Unidad de Transparencia ha tomado diversas acciones como alternativas de solución para mejorar el adecuado cumplimiento de las obligaciones de Transparencia, Acceso a Información Pública y Protección de Datos Personales que tiene a su cargo como Sujeto Obligado, mismas que se enlistan en seguida:

- a) **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.
- b) **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 infografía 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.

- c) **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. 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.
- d) **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, con el fin de proporcionar las herramientas a los servidores públicos adscritos a cada Vicepresidencia para que conozcan y se actualicen en los aspectos teóricos, conceptuales y normativos fundamentales en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales a fin de que se gestione y apliquen las leyes de manera eficaz en la práctica de sus funciones.
- e) **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 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.
- f) **Sesiones del Comité de Transparencia.** El Comité de Transparencia ha llevado a cabo Sesiones Extraordinarias y Ordinarias en las que han sido discutidas y analizadas las solicitudes de acceso a información pública y/o datos personales donde fue necesario tratar cuestiones de Clasificación de la Información, Reserva de la Información, Inexistencia de la Información, Gratuidad en el Acceso a Información Pública y Datos Personales, Ampliación de Plazo de Respuesta, Incompetencia y otros temas relacionados.
- g) **Seguimiento a las obligaciones en el SIPOT.** La Unidad de Transparencia, de forma trimestral, envió requerimientos a los Enlaces en Materia de Transparencia, Acceso a Información Pública y Datos Personales para que estos a su vez informaran a sus distintas áreas el deber de cumplimiento de sus obligaciones en el **Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia** (SIPOT). Con lo anterior, la Unidad de Transparencia exhortó a que se realizara la carga de la información en el SIPOT, sin olvidar mencionar que dicha carga de información, la calidad de la misma y las acciones que deban de llevar a cabo para su debido cumplimiento, es responsabilidad del área facultada para hacerlo.

Derivado de lo anterior, los Integrantes del Comité de Transparencia tomaron conocimiento de lo antes expuesto y acordaron dar seguimiento al Documento de Seguridad y al Avance respecto al Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental

Por otra parte, 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 agosto 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.

Dicho lo anterior, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, cedió el uso de la palabra a la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, con el objeto de que se diera lectura al informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto 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, rindió el informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto 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 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 agosto de 2019 por parte de la Vicepresidencia Técnica, respecto a la información socialmente útil, proactiva o focalizada.

En consecuencia la Licenciada 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, con el propósito de que expusiera el Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto 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 presentó 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 agosto 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 Licenciada 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 agosto 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 Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra al Titular de la Dirección de Gestión y Control Documental, a efecto de que rindiera el informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto 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 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 del 01 de enero al 31 de agosto de 2019, información que se adjunta al presente.

En otro punto, 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 Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia dio por concluida la Novena Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 19:00 horas del día 30 de septiembre de 2019.

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


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.



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Novena Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia



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 **Novena Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia**.

La sesión de referencia se llevará de acuerdo al siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Instalación y registro de los miembros e invitados a la Novena 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 Octava Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia.
 - Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto 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.
 4. Asuntos Generales.
-



- **Seguimiento a los Acuerdos de la Octava Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia.**
 - ❖ Compartir el Documento de Seguridad, una vez que se conozcan las observaciones efectuadas por el Órgano Interno de Control, se iniciaran los trabajos para la adecuación del referido documento conforme a la normatividad aplicable.
 - ❖ Convocar a Sesión Extraordinaria para definir las acciones a seguir para redefinir los Enlaces de Transparencia por Unidad Administrativa y las responsabilidades de la tabla de aplicabilidad de los artículos y fracciones del SIPOT.
 - ❖ Realizar acciones para actualizar los criterios emitidos por el INAI en materia de transparencia Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales
 - ❖ Efectuar las acciones a que haya lugar para capacitar al 100% del personal de CONDUSEF, en las materias de transparencia y acceso a la información pública, así como de protección de datos personales.
-



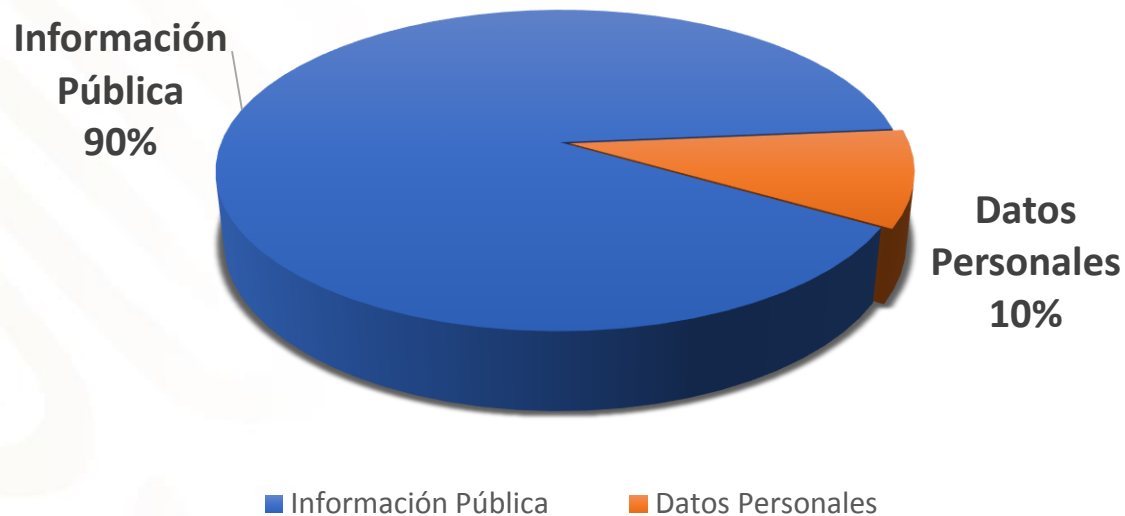
Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto de 2019, dentro del cumplimiento de las obligaciones en materia de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se destacan las siguientes actividades realizadas:

- La Unidad de Transparencia turna a todos los Enlaces en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales en las Vicepresidencias de esta CONDUSEF, las solicitudes de información y datos personales.
- Los tiempos de respuesta se tiene fijados y se hacen del conocimiento en cada solicitud.
- Se acompaña y orienta a las áreas de esta Comisión Nacional para la emisión de sus respuestas en aras del principio de máxima publicidad y transparencia.
- Disminución de Recursos de Revisión en contra de las respuestas de este Sujeto Obligado.



Solicitudes de Información.

La Unidad de Transparencia recibió del **periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto de 2019**, un total de **319** solicitudes de información de las cuales **288** fueron de Información Pública y **31** de Datos Personales:





Este universo de peticiones, conllevó a la atención de las siguientes preguntas o temas:

Tema de Solicitud	Preguntas o temas de las solicitudes de información	Porcentaje %
Actividades Sustantivas	72	20%
Estadísticas	86	26%
Datos de Servidores Públicos	24	9%
Asesorías	63	7%
Bienes y Servicios	29	25%
No compete	36	10%
Presupuesto	9	2%
Total de Solicitudes	319	100%



Comité de Transparencia.

Durante el **periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto de 2019**, el Comité de Transparencia celebro 21 Sesiones Extraordinarias y 01 Sesión Ordinaria.

En los cuales se revisaron los siguientes temas:

- Clasificación de la Información en su modalidad de confidencial.
- 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 07 Recursos de Revisión.

Número de Solicitud	Recurso	Estatus
06370000034518	RRA 0045/19	Se confirmó respuesta
063700000219	RRA 1150/19	Se confirmó respuesta
0637000004119	RRA 3086/19	Se modifica respuesta. Se cumplimiento la Resolución del INAI Asunto Concluido
0637000006819	RRA 3348/19	Se revocó respuesta Se cumplimiento la Resolución del INAI Pendiente de pronunciamiento respecto al cumplimiento.
0637000013819	RRA 6058/19	Se confirma respuesta
0637000018819	RRA 8091/19	Pendiente de Resolución



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

Durante los días hábiles de los meses de Abril y Julio 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).

- Dicho cumplimiento se efectuó en un 100%.
- Hasta el momento INAI no ha emitido la calificación obtenida al cumplimiento de las obligaciones de Transparencia.



Acciones realizadas por la Unidad de Transparencia.

- Nueva Organización en la Unidad de Transparencia.
- Designación de **Enlaces en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales en las Vicepresidencias de esta CONDUSEF.**
- Las solicitudes de Información Pública y Datos Personales se remiten a todos los enlaces, con el objetivo de que emitan su competencia o incompetencia.
- Entrega de documentos orientadores para emisión de competencias, respuestas, versiones públicas, clasificación de la información, así como argumentos lógicos jurídicos.
- Revisión de fundamentación legal y motivación de los pronunciamientos de las Unidades Administrativas
- Acompañamiento a las Áreas a través de los Enlaces, en diversos temas de transparencia, acceso a la información pública y datos personales.
- Capacitación en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de los **Enlaces en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales en las Vicepresidencias de esta CONDUSEF.**



Acciones realizadas por la Unidad de Transparencia.

- Reuniones semanales con los **Enlaces en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales en las Vicepresidencias de esta CONDUSEF.**
 - Emisión del Programa de Capacitación, en el cual el 100% de los Servidores Públicos de nivel de Mando hasta Jefes de Departamento, tendrán capacitación en temas de transparencia, acceso a la información pública y datos personales.
 - Entrega de Compilado de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales
 - Cuadernos Metodológicos
 - Publicaciones
 - Leyes Comentadas
 - Guías.
 - Entrega de Criterios emitidos por el INAI (vigentes e históricos) y aplicación de los mismos.
 - Revisión de las obligaciones de transparencia por Unidad Administrativa para actualizar información, conforme a las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF vigente.
-



Transparencia Proactiva – Vicepresidencia Técnica

En el periodo enero – agosto se realizaron las siguientes acciones:

I. Simuladores y Calculadoras

Durante el periodo de enero a agosto de 2019, se registraron 520,323 visitas, lo que representa una disminución del 31% con respecto al mismo periodo de 2018, las cuales fueron de 756,174. Las herramientas que registraron un mayor incremento son el Simulador de Movilidad Hipotecaria con el 89.38% y el Simulador de Gastos Médicos Mayores con 40.81%.



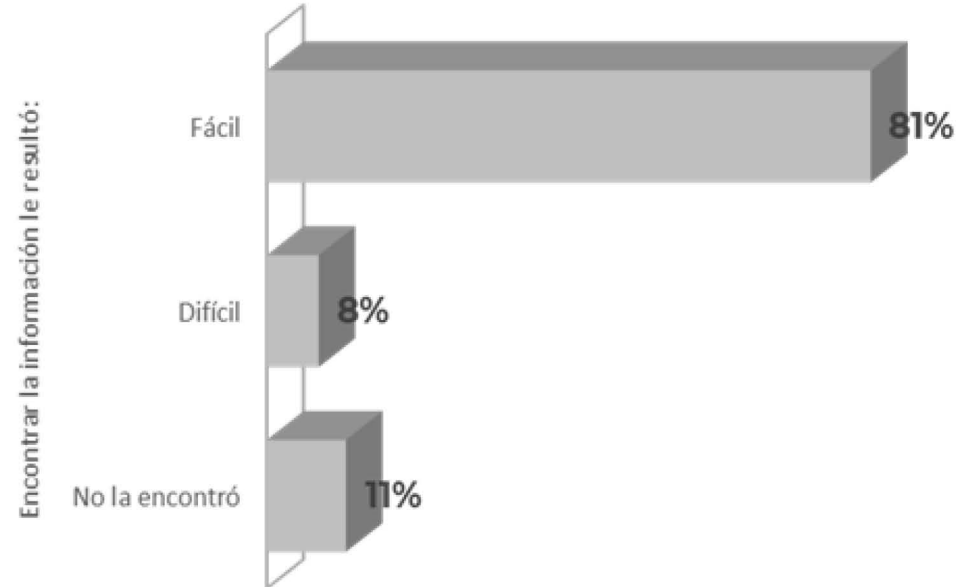
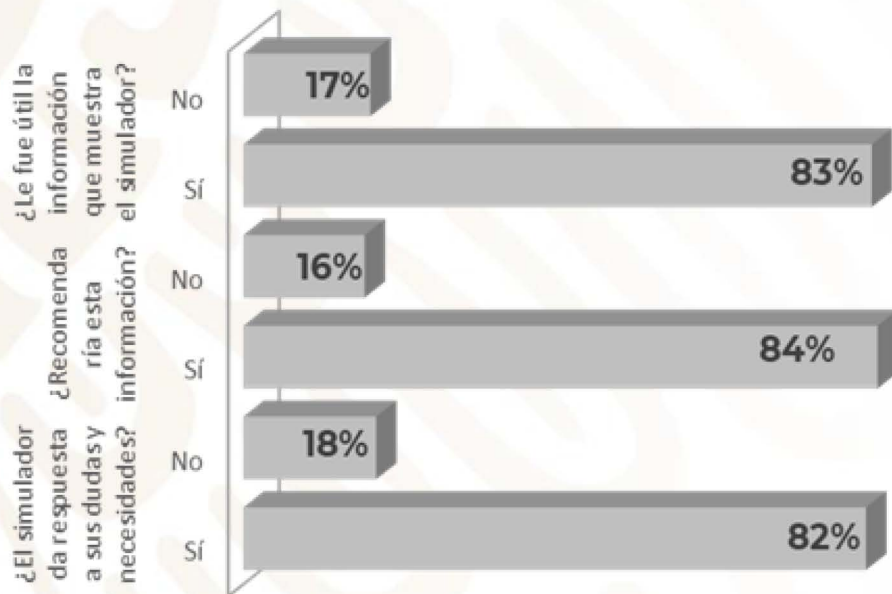
Simulador o Calculadora	Visitas		Variación
	2018	2019	
Pagos mínimos	26,945	24,855	-7.76%
Simulador de Crédito Personal y de Nómina	65,027	58,077	-10.69%
Simulador de Ahorro	197,359	150,264	-23.86%
Crédito Automotriz	70,951	41,304	-41.79%
Simulador de Fondos de Inversión de Deuda	56,031	14,826	-73.54%
Simulador Hipotecario de Tasa Fija	165,786	80,185	-51.63%
Simulador Hipotecario Infonavit	69,034	28,930	-58.09%
Sitio de Tarjeta de Crédito	55,192	50,215	-9.02%
Presupuesto Familiar	6,308	7,751	22.88%
Movilidad Hipotecaria	5,368	10,166	89.38%
Gastos Médicos Mayores	38,173	53,750	40.81%



a) Simuladores de Crédito Hipotecario

Durante el periodo enero – agosto 2019 se realizaron 162 encuestas donde el 82% de los usuarios manifiestan que las herramientas son útiles y el 81% indican que da respuesta a sus preguntas. Siendo los hombres los que más consultaron el simulador con un 61% de participación; en cuanto a las edades el 44% de los usuarios tienen entre 31 a 40 años.

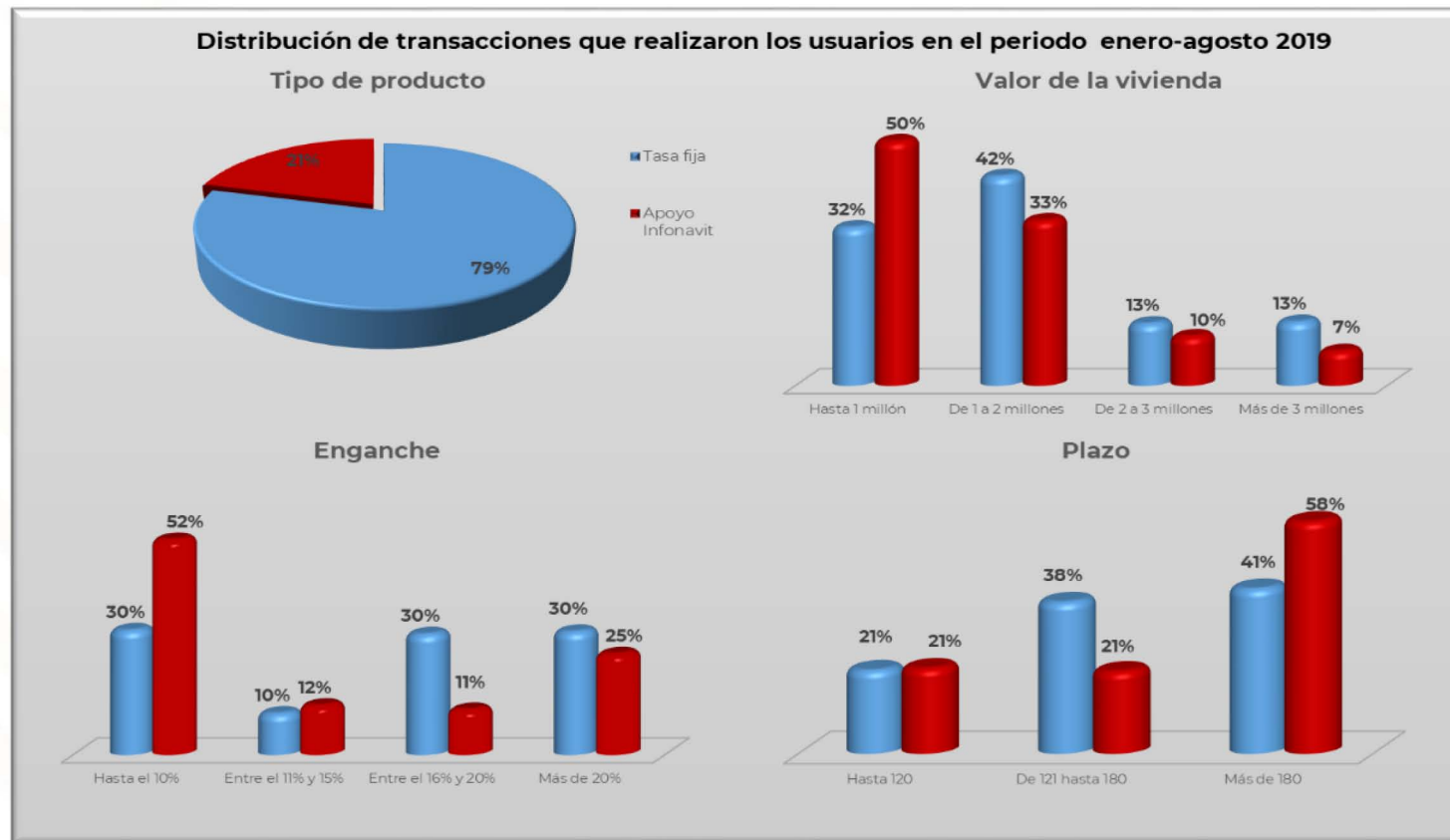
De las encuestas realizadas a estos simuladores se obtuvo la siguiente información





De enero a agosto de 2019, se realizaron 96,283 ejercicios en los simuladores hipotecarios, destacando que el 79% de los ejercicios realizados fueron para el simulador a tasa fija, en tanto que el 21% corresponde al simulador con apoyo infonavit.

En el periodo de junio a agosto de 2019, el simulador de crédito hipotecario a tasa fija se incrementó en 92%.





A Tasa Fija:

- El 32% de los ejercicios se hicieron por un valor de vivienda de hasta 1 millón.
- 30% de los usuarios señalaron contar con enganches de hasta el 10% del valor de la vivienda.
- El 41% prefiere plazos de más de 16 años.

Apoyo Infonavit:

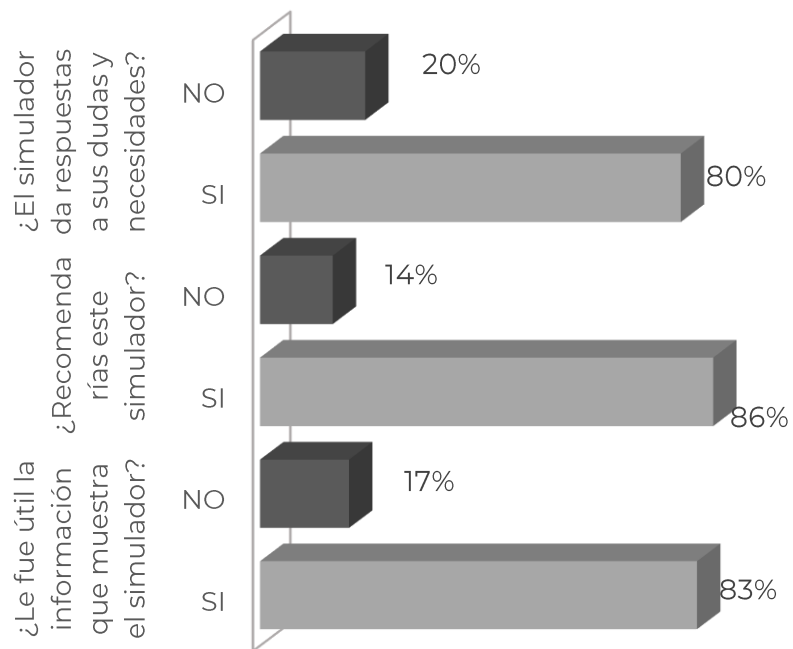
- El 49% elige una vivienda de hasta un millón de pesos.
 - El 52% cuenta con un enganche de hasta el 10% del valor de la vivienda, mientras que el 25% alcanza más del 20%.
 - El 58% prefiere plazos de más de 16 años.
-



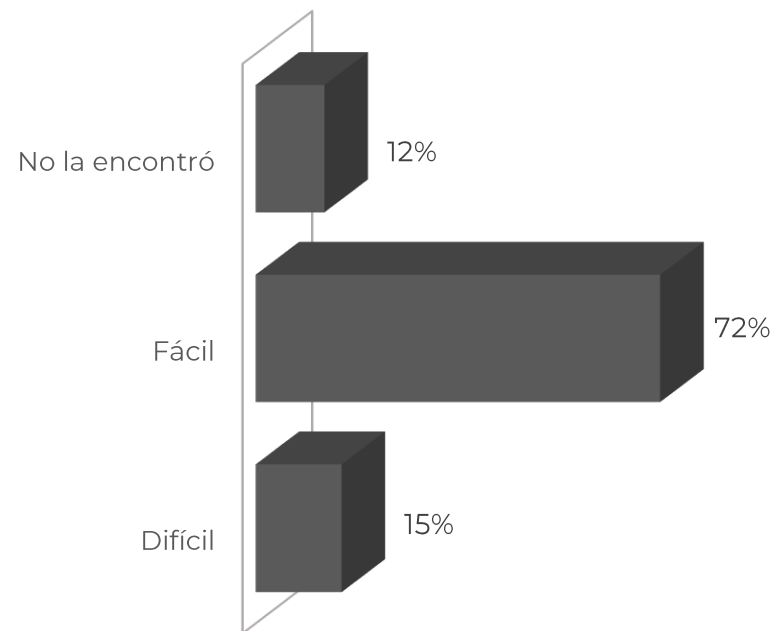
❑ Simulador de Crédito Automotriz

De las encuestas realizadas a este simulador se obtuvo la siguiente información:

El 83% de los usuarios considera que el simulador es útil y un 86% lo recomendaría. Siendo los hombres los que más lo consultan con el 75% de participación y las edades más consultadas se encuentran entre 21 a 40 años con el 69%.

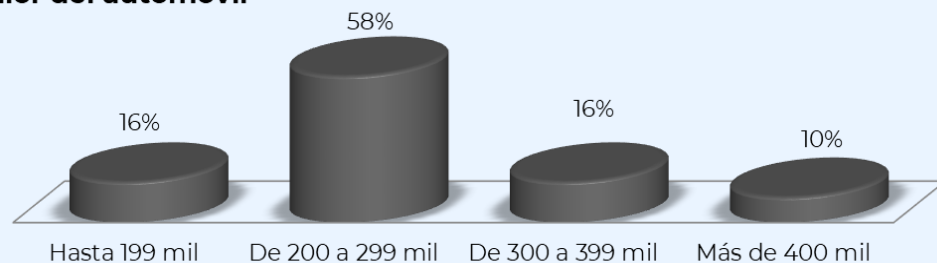


Encontrar la información le resultó:

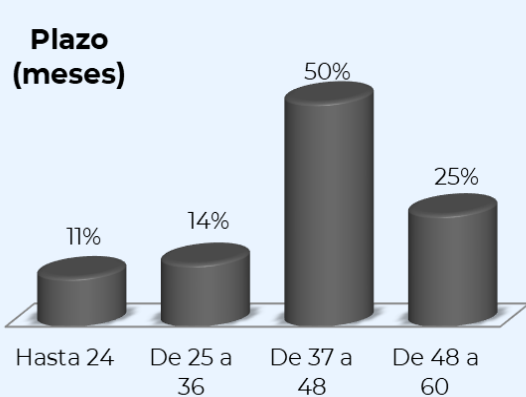


Distribución de transacciones que realizaron los usuarios Enero - Agosto 2019

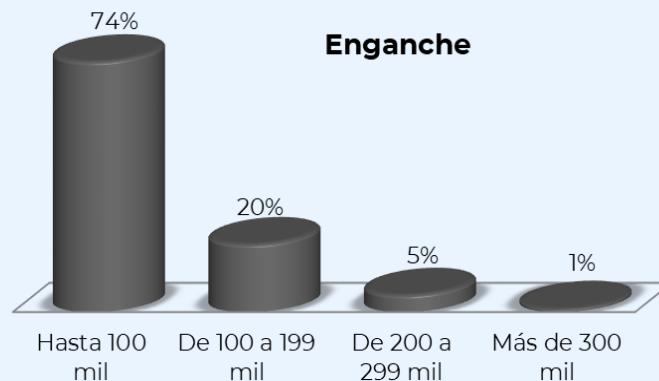
Valor del automóvil



Plazo (meses)



Enganche



- El 74% prefiere un automóvil con un valor menor a 300 mil pesos y sólo el 10% elige un auto con valor mayor a 400 mil pesos.
- En el 74% de los ejercicios se consideró un enganche de hasta 100 mil pesos.
- El 50% prefiere un crédito a mediano plazo entre 37 y 48 meses
- Las 5 instituciones más consultadas fueron: Banco del Bajío, Banorte, BBVA Bancomer, Scotiabank y Afirme que en conjunto concentraron alrededor del 84% de las visitas.



❑ **Simulador de Fondos de Inversión de Deuda**

- Durante enero-agosto de 2019 el 89% de los usuarios eligieron fondos de inversión en instrumentos de deuda con un horizonte de corto plazo y el 79% con liquidez del mismo día, con las siguientes características:

Monto	Participación	Permanencia en el Fondo	Participación
Hasta 100,000	72%		
De 100,001 hasta 500,000	15%	Hasta un año	92%
De 500,001 hasta 1,000,000	7%	Más de un año	8%
De 1,000,000 en adelante	6%		



Durante el periodo comprendido de enero a agosto de 2019, el simulador registró 460 fondos, es importante mencionar que derivado de que la información diaria de los fondos se obtiene de forma directa, ya no a través de un despacho que provea la información, se disminuyó el número de fondos de 849 que la herramienta presentó al cierre del 2018 a 460 a agosto del 2019.

Las características de los 460 fondos son los siguientes:

- ✓ 25 administradoras
- ✓ \$1. Inversión Mínima
- ✓ Liquidez:

- ✓ Horizonte de inversión:

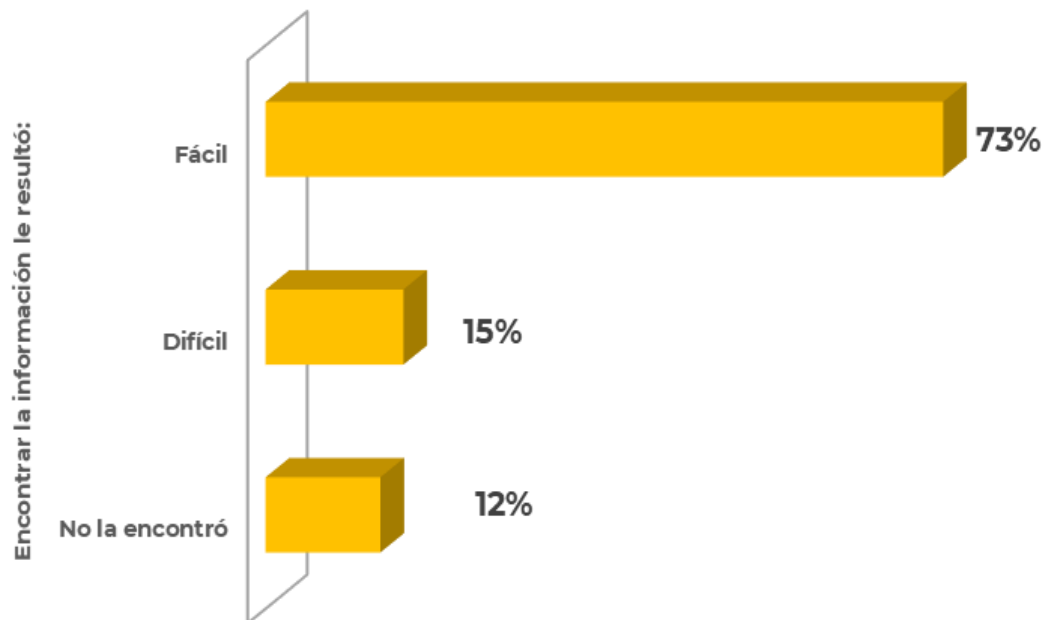
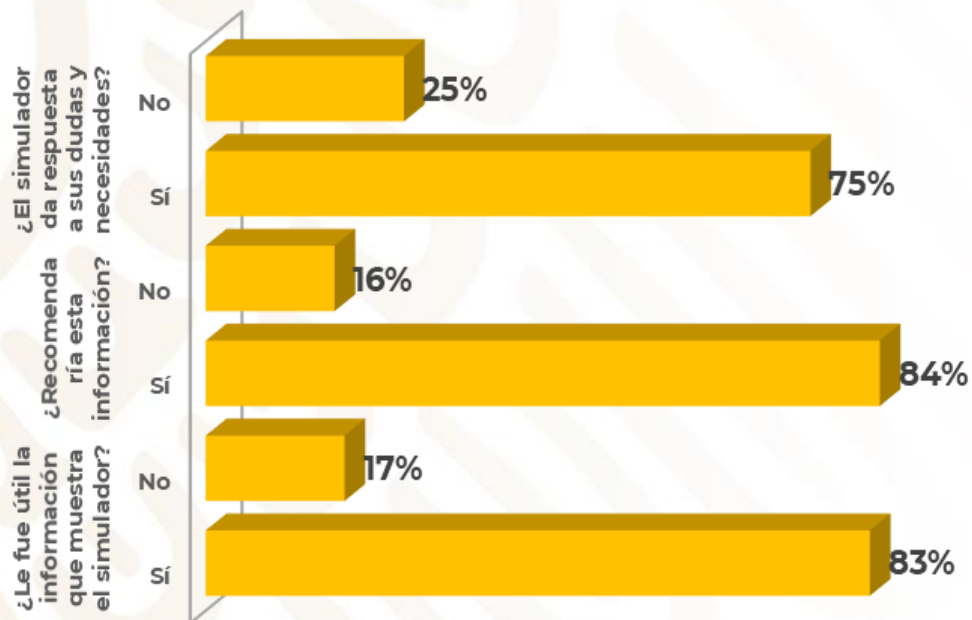
Diaria	196
48 horas	106
72 horas	19
Semanal	59
Quincenal	10
Mensual	50
Semestral	20

Corto plazo	245
Mediano plazo	128
Largo plazo	79
Discrecional	8



❑ Ahorro (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento)

- Los usuarios que consultaron el simulador corresponden a 52% hombres, y las edades en que más nos consultan es 21 a 30 años con el 40%. Los comentarios de quienes nos consultaron son los siguientes:





Las preferencias por los PRLV (Pagar con Rendimiento Liquidable al Vencimiento) se distribuyeron con periodicidad de reinversión entre 28 y 360 días, monto inicial y depósitos adicionales de la siguiente manera:

Periodicidad	Participación
7	7%
28	72%
91	4%
182	2%
360	15%



Características del ahorro de los usuarios

Monto inicial	Capital
Hasta 10,000	36%
De 10,001 hasta 50,000	34%
De 50,001 hasta 100,000	18%
De 100,001 hasta 500,000	6%
De 500,001 en adelante	6%

Depósitos adicionales	Ahorro
Hasta 10,000	95.58%
De 10,001 hasta 50,000	2.97%
De 50,001 hasta 100,000	0.56%
De 100,001 hasta 500,000	0.70%
De 500,001 en adelante	0.19%



❑ **Simulador de Seguro de Automóvil**

Derivado del proceso de actualización de las Coberturas y Tarifas que implica llevar a cabo la negociación con el sector asegurador para que proporcionen estos datos que alimentan el simulador, es que en el mes de julio de 2019 el simulador causó baja temporal de la página web de la CONDUSEF.

❑ **Simulador de Crédito Personal y de Nómina**

El Simulador muestra 48 opciones de créditos, 23 corresponden a esquemas de nómina y 25 a personales, integrando un total de 40 instituciones.

	2018	2019
	Al cierre de Agosto	
Nómina	23	23
Personal	24	25
Total Productos	47	48

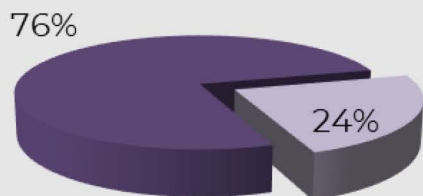


- La periodicidad de pago más consultada fue la mensual con participación del 95% y 80% para crédito personal y crédito de nómina, respectivamente.
 - En ambos créditos los montos más consultados son los que se encuentran entre 50 y 99 mil pesos, ya que estos representan 72% en los personales y 69% en los de nómina.
 - Entre los 36 y 47 meses para pagar el crédito están los plazos más consultados con 70% de las visitas para créditos personales y 68% para los créditos de nómina.
 - La herramienta fue más consultada por hombres (56%) que por mujeres (44%).
 - Los usuarios que más consultaron el simulador se concentraron en un rango de edad entre los 31 y los 40 años con una participación del 32%, seguido por un rango de edad entre los 21 a 30 años con el 25%.
 - El 73% de los usuarios califican al simulador como una herramienta buena mientras que el 88% encontró útil la información contenida y el 77% indica que la búsqueda de la información fue fácil.
 - El 83% de los usuarios recomendaría el simulador.
-

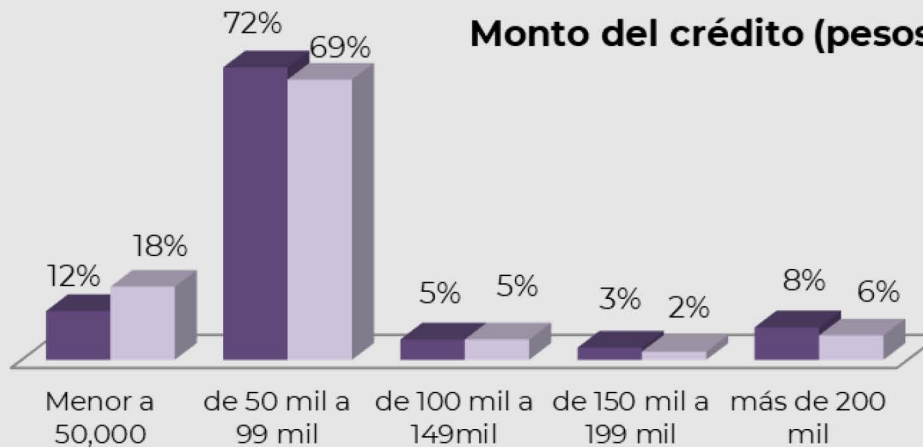


Distribución de las transacciones que realizaron los usuarios Enero - Agosto 2019

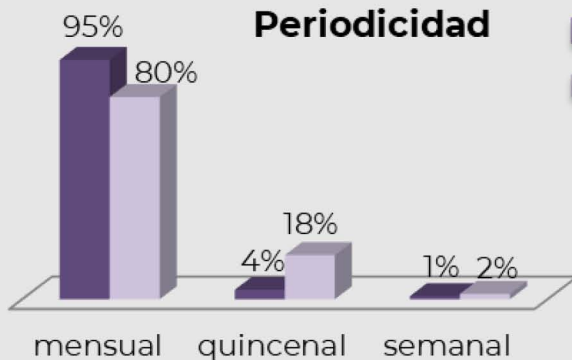
Tipo de Producto



Monto del crédito (pesos)

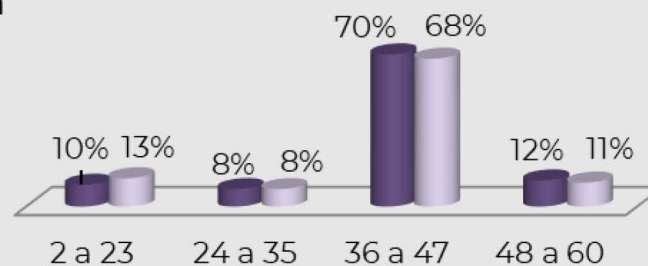


Periodicidad



Personal
 Nómina

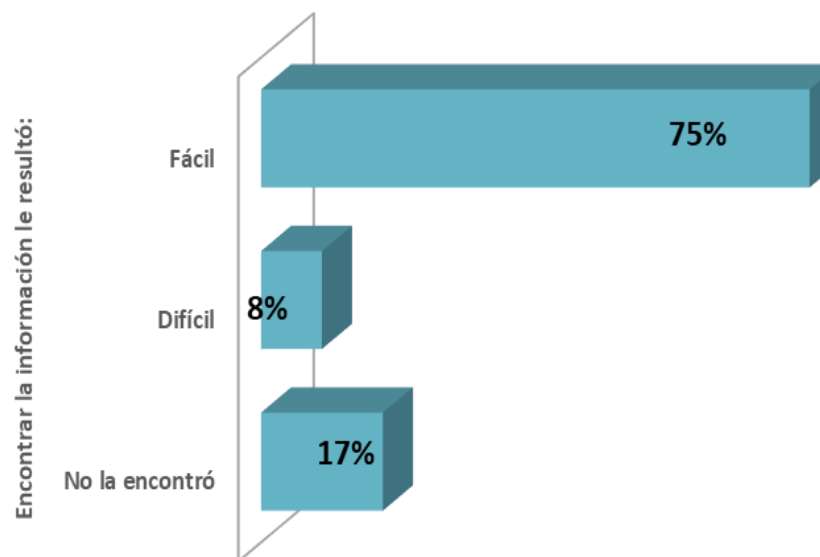
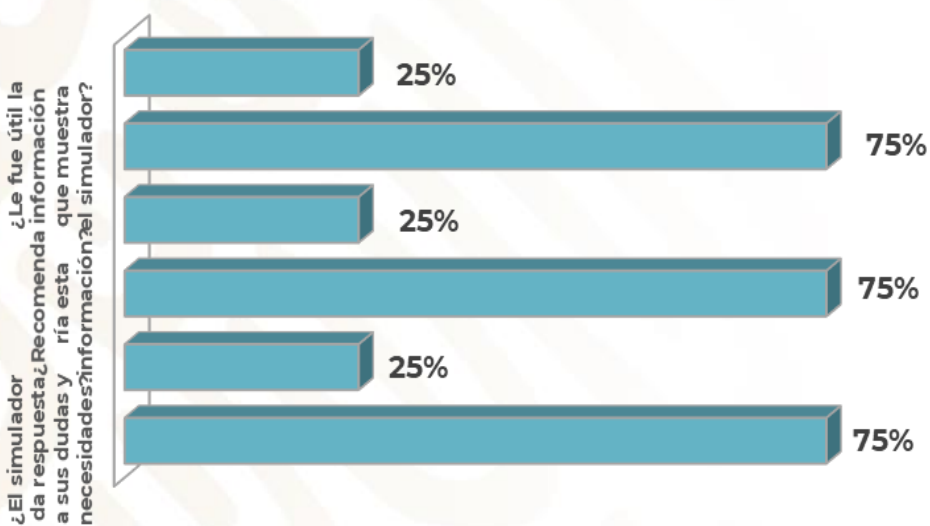
Plazo (meses)



❑ Simulador de Movilidad Hipotecaria

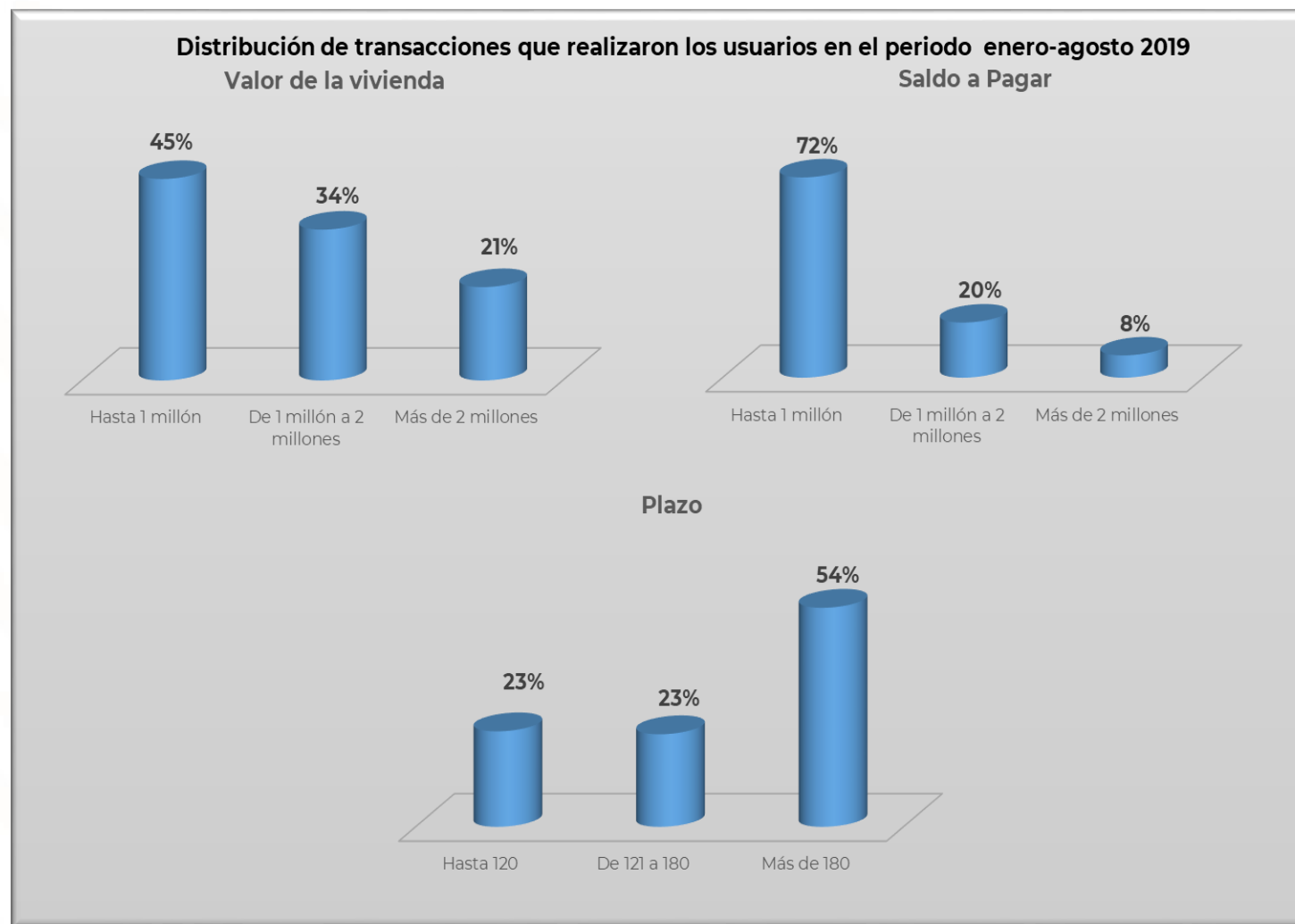
En el periodo enero – agosto de 2019 el 75% de los usuarios indican que la herramienta da respuesta a sus preguntas. El 67% de los hombres respondieron la encuesta de participación; el 67% de los usuarios se encuentran en 2 rangos de edad de 21 a 30 y de 31 a 40 años.

De las encuestas realizadas a estos simuladores se obtuvo la siguiente información:



De enero a agosto de 2019, se realizaron 2,916 ejercicios en el simulador de movilidad, destacando que:

- El 45% de los ejercicios se hicieron por un valor de vivienda entre 1 millón.
- El 72% de los usuarios señalaron que para llevar a cabo la movilidad de su crédito el saldo a pagar es de hasta 1 millón.
- El 54% aún cuenta con un plazo superior a 180 meses para liquidar su adeudo.





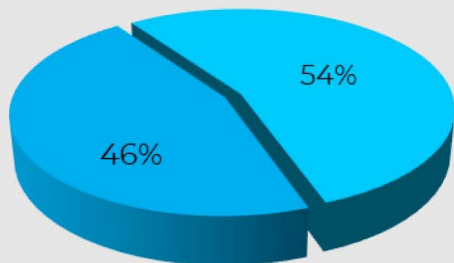
❑ **Simulador de Seguro de Gastos Médicos Mayores**

- El 53% de los que consultan la herramienta son hombres.
 - El 73% de los usuarios recomendarían el simulador y el 77% lo consideran una herramienta de regular a buena.
 - El 73% considera que la información se encuentra de una manera fácil.
 - Los ejercicios para los costos de un seguro individual representaron el 54% mientras que para uno familiar fueron el 46%.
 - Los productos más consultados corresponden a las instituciones: BBVA Bancomer con el 24%, MetLife con el 17%, NYL Seguros Monterrey con el 14%, Inbursa con el 11% y Plan Seguro con el 10%.
 - Los deducibles que se encuentran en un rango de 7 mil 500 a 10 mil 500 son los más consultados con el 76% para el seguro familiar y 75% para el seguro individual.
 - En promedio el importe de la prima para un seguro individual con un deducible entre 7 mil 500 a 10 mil 500 es de 18 mil 471 pesos al año. Para un seguro familiar (en promedio 3 integrantes) con un deducible igual o superior a los 50 mil pesos la prima anual promedio correspondería a 34 mil 878 pesos.
-

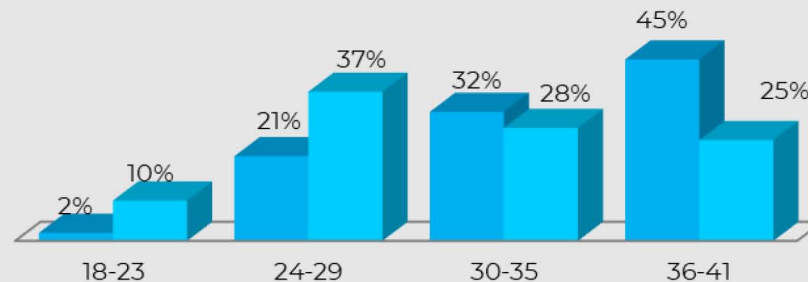


Distribución de las transacciones que realizaron los usuarios en Enero - Agosto 2019

Tipo de Seguro



Edades

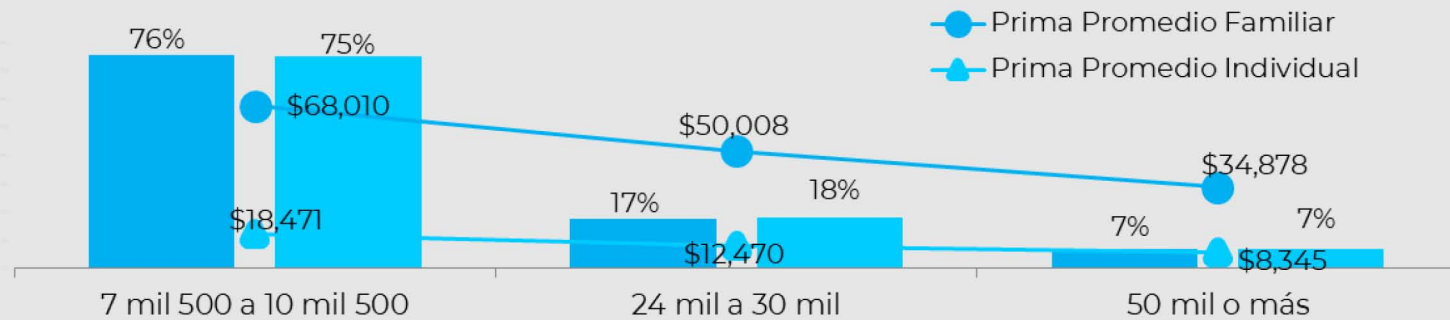


Familiar

Familiar Individual

Individual

Deducible en pesos Participación en Ejercicios Consultados



Prima Promedio Familiar

Prima Promedio Individual



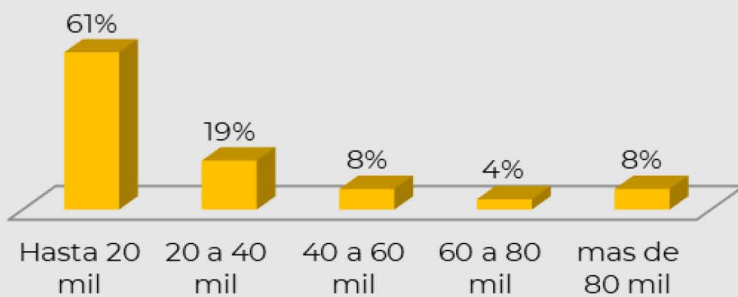
❑ Calculadora de Pagos Mínimos

- El 41% de los usuarios que consultan la calculadora se concentran en un rango de edad de 21 a 30 años. El 50% de los que consultan la herramienta son hombres.
- El 95% de los que consultaron la herramienta consideran que la información fue útil y que la recomendarían y el 86% considera que si dio respuestas a sus dudas.
- Alrededor del 78% de las visitas se concentraron en las tarjetas de cinco instituciones, BBVA Bancomer 26%, Tarjetas Banamex 22%, Santander Consumo y Banorte cada uno con el 11% y BanCoppel con el 8%.
- En el 61% de los casos, el importe de los saldos deudores registrados es inferior a los 20 mil, el 19% capturó un adeudo entre los 20 mil y 40 mil pesos.
- El porcentaje de tasa de interés anual más capturado se encuentra en un rango del 50% al 75%. Tasas mayores al 75% son las menos utilizadas en la herramienta.
- Las 10 tarjetas más consultadas concentran el 56% de los ejercicios realizados en la herramienta, 3 de estas tarjetas son emitidas por Tarjetas Banamex, 2 por BBVA Bancomer, 2 por Banorte, 1 por Santander Consumo, 1 por HSBC y 1 por BanCoppel.

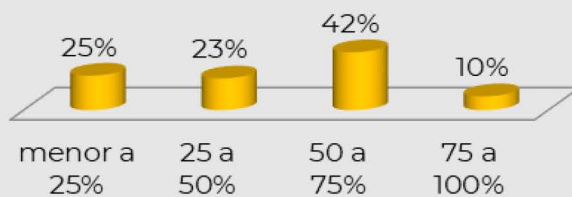


Distribución de las transacciones que realizaron los usuarios Enero - Agosto 2019

Montos de Deuda Recurrentes (Pesos)



Tasas de interés



Tarjetas más consultadas





❖ Estadísticas

Durante el periodo Enero – Agosto de 2019 se llevaron a cabo 1 millón 466 mil 052 acciones de defensa, de las cuales 1 millón 247 mil 969 fueron asesorías y 218 mil 083 fueron reclamaciones.

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

- Cuenta Pública

Al 15 de Septiembre se publicaron 8 documentos con la información mensual sobre las acciones de defensa por sector y por proceso.

En estas fichas se mostró información general sobre Acciones de Defensa, el IDATU. Las Sanciones Impuestas y las consultas y reclamaciones del REUNE para las principales instituciones de cada sector financiero.



- Fichas Estadísticas de Instituciones al 2do semestre de 2018.

En el mes de junio se publicaron 100 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
-



- Anuario Estadístico 2018

En el mes de mayo 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 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.



- Balance sobre las Acciones de Defensa al Usuario

Este reporte se publica de forma trimestral, y se encuentra actualizado al segundo trimestre de 2019, y contiene información sobre las acciones de defensa por sector, proceso, producto, causa e institución, mostrando un comparativo con el mismo periodo del año anterior.

- Top de Productos y causas

Se reportan los 10 principales productos y causas de reclamación por proceso financiero. Esta información se reporta de manera trimestral y se encuentra actualizado al 2do 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 agosto de 2019.



❖ Buró de Entidades Financieras

En el periodo de enero- septiembre de 2019, destaca el incremento en el número de usuarios con una variación de 19.5% y de las sesiones con 16.7%.

Buró de Entidades Financieras Visión general de usuarios		
	Periodo 01/01/2018 al 15/09/2018	Periodo 01/01/2019 al 15/09/2019
Sesiones	411,844	480,616
Usuarios	304,970	364,298
Número de páginas vistas	1,440,295	1,613,436
Páginas /sesión	3.50	3.36
Duración media de la sesión	00:02:56	00:02:37
Porcentaje de rebote¹	47.43%	48.17%
% de nuevas sesiones	73.23%	75.47%

¹ % de rebote, es el porcentaje de visitas que consultan una sola página del sitio antes de salir de él en pocos segundos.

Las cifras mostradas en el periodo enero – agosto 2019 pueden mostrar variaciones a la baja con respecto al periodo anterior, derivado de la baja de registros por caducidad o por la cancelación que realicen las Instituciones Financieras.



❖ Registro de Contratos de Adhesión (RECA)

Los contratos inscritos en el RECA en agosto de 2019 ascendieron a 10,344, lo que significó un incremento de 365 con respecto a los inscritos en el mes de enero. La mayoría de estos se registraron en el sector Sofom ENR.

Estatus de los contratos de adhesión registrados en el RECA al 31 de Agosto 2019		Contratos de adhesión inscritos en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA), correspondientes al 31 de Enero VS 31 de Agosto de 2019	
Sector	Concluidos	Sector	Concluidos
SOFOM E.N.R.	5,172	SOFOM E.N.R.	242
SOCAP	2,362	SOCAP	102
BANCA MÚLTIPLE	1,360	BANCA MÚLTIPLE	29
UNIONES DE CRÉDITO	545	SOFIPO	-12
SOFIPO	503	UNIONES DE CRÉDITO	2
SOFOM E.R.	283	SOFOM E.R.	2
BANCA DE DESARROLLO	119	BANCA DE DESARROLLO	0
SOFOL	0	SOFOL	0
Total	10,344	Total	365



I. Registro de Comisiones

Durante el periodo enero-agosto del 2019, el estatus de las comisiones se registró de la siguiente manera:

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



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

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

• Micrositio “Educa tu Cartera”

Educa tu cartera	Ene / Ago 2019
Sesiones	110,038
Páginas vistas	385,628



❑ Revista “Proteja su Dinero”

Por lo que respecta a la página de la revista Proteja su Dinero, se informa que en lo que va del presente año se han publicado ocho números con contenidos relacionados con la educación financiera:

Mes	Número	Título
Enero	226	¿Los Nuevos gastos hormiga?
Febrero	227	El casado casa quiere
Marzo	228	Plataforma de cobro digital
Abril	229	Cumplimos 20 años a tu lado
Mayo	230	Asegúrate, antes de abrocharte el cinturón
Junio	231	Finanzas para papá
Julio	232	Que tu descanso de verano no sea un problema
Agosto	233	¿TDC para útiles escolares?



Se ha registrado un total de 5 millones 46 mil 99 visitas o sesiones por parte de usuarios y 7 millones 55 mil 677 de páginas vistas.

2019	Sesiones	Páginas vistas
Enero	583,904	825,934
Febrero	554,882	782,254
Marzo	615,534	860,323
Abril	580,416	807,038
Mayo	667,383	924,898
Junio	617,222	862,691
Julio	658,948	924,305
Agosto	767,810	1,068,234

En promedio se han registrado 630 mil 762 sesiones y 881, 959 páginas vistas.

Por no ser una página interactiva, no existen comentarios sobre los contenidos de la revista.



I. 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	9	58
	Gastos Médicos mayores	44	
	Salud	5	
Daños	Agrícola y de animales	5	69
	Automóviles	22	
	Caución	1	
	Crédito	3	
	Diversos misceláneos	21	
	Diversos técnicos	7	
	Incendio	4	
	Marítimo y transporte	2	
	Responsabilidad civil	4	
Vida	Vida-Grupo	50	67
	Vida-Individual	17	
Total			194



Numero de Actualizaciones por Ramo y Operación

Operación	Ramo	Total Ramo	Total por Operación
Accidentes y Enfermedades	Accidentes Personales	43	118
	Gastos Médicos mayores	68	
	Salud	7	
Daños	Agrícola y de animales	6	161
	Automóviles	62	
	Caución	11	
	Crédito	1	
	Diversos misceláneos	28	
	Diversos técnicos	20	
	Incendio	18	
	Marítimo y transporte	7	
	Responsabilidad civil	8	
Vida	Vida-Grupo	36	107
	Vida-Individual	71	
Pensiones	Privadas	2	42
	Seguridad Social	40	
Total			428



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

15,885

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

2,945



I. Sitio de Tarjetas de Crédito

Biblioteca virtual que muestra las principales características cuantitativas (Comisiones, Costo Anual Total) y cualitativas (Seguros y beneficios que ofrecen), con la finalidad de que el usuario de servicios financieros compare y elija el producto que más se ajuste a sus necesidades.

El Catálogo del 1ero de enero al 25 de septiembre fue **visitado 55,192 veces**.

Tipo de encuesta:	Encuesta por internet.
Diseño muestral:	No utiliza marcos muestrales comparables.
Público objetivo:	Dirigido a todas las personas que visitan el sitio.
Tamaño de la muestra:	Encuesta
Fecha de levantamiento:	1 de enero al 25 de septiembre de 2019

Los hombres (59%) son quienes más consultan el Catálogo.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Sexo	Mujeres	41%
	Hombres	59%
Total		100%



Las personas de entre 21 y 30 años (40%), son quienes más utilizan el Catálogo para informarse de las tarjetas que existen en el mercado.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Edad	20 años o menos	7%
	Entre 21 y 30 años	40%
	Entre 31 y 40 años	24%
	Entre 41 y 50 años	17%
	Entre 51 y 60 años	12%
	61 años o más	0%
Total		100%



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

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Recomendarías el sitio	Si	92%
	No	8%
Total		100%



Los usuarios califican de manera positiva la calidad de la información (88%).

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Información	Buena	88%
	Regular	8%
	Mala	4%
Total		100%



Los usuarios califican de manera positiva el diseño de la información (63%).

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Diseño	Buena	63%
	Regular	31%
	Mala	6%
Total		100%



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

- me parece excelente porque nos ayuda con información valiosa antes de solicitar un crédito
Muy útil!!!
- Una plataforma muy amigable y útil
- aclaro todas mis dudas

Cuadros Comparativos

Del 1ro de enero al 25 de septiembre de 2019, se realizaron un total de 211 actualizaciones las cuales corresponden a los siguientes sectores financieros:

Sector	Total por Sector
Bancos	163
Afore	48
Total	211



El Sitio **visitado 93,570 veces.**

Resultados del cuestionario de opinión (144 encuestas):

Metodología:

Tipo de encuesta:	Encuesta por internet.
Diseño muestral:	No utiliza marcos muestrales comparables.
Público objetivo:	Dirigido a todas las personas que visitan el sitio.
Tamaño de la muestra:	Encuesta
Fecha de levantamiento:	Del 1ro de enero al 25 de septiembre de 2019



Los hombres (59%) son quienes más consultan el Sitio.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Sexo	Hombre	59%
	Mujer	41%
Total		100%



Las personas entre 21 y 30 años (34%) son quienes más buscan información en el Sitio.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Edad	20 años o menos	4%
	Entre 21 y 30	34%
	Entre 31 y 40	32%
	Entre 41 y 50	19%
	Entre 51 y 60	7%
	61 años o más	4%
Total		100%



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

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Recomendarías el sitio	Si	55%
	No	45%
Total		100%

De los encuestados, el 49% indica que la información es buena.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Información	Buena	49%
	Regular	13%
	Mala	38%
Total		100%



El 60% de las personas que consultan el Sitio, les parece bueno y regular el diseño.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Diseño	Buena	29%
	Regular	31%
	Mala	40%
Total		100%



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 cuál opción tomar.
 - Deberían darle publicidad, porque no todos lo conocen y es información muy útil para mantener finanzas sanas
-



Sitio de Tarjetas de Crédito

Biblioteca virtual que muestra las principales características cuantitativas (Comisiones, Costo Anual Total) y cualitativas (Seguros y beneficios que ofrecen), con la finalidad de que el usuario de servicios financieros compare y elija el producto que más se ajuste a sus necesidades.

El Catálogo del 1ero de enero al 25 de septiembre fue **visitado 55,192 veces.**

Cuestionario de opinión (95 cuestionarios):

Metodología:

Tipo de encuesta:	Encuesta por internet.
Diseño muestral:	No utiliza marcos muestrales comparables.
Público objetivo:	Dirigido a todas las personas que visitan el sitio.
Tamaño de la muestra:	Encuesta
Fecha de levantamiento:	Del 1ro de enero al 25 de septiembre de 2019



Los hombres (59%) son quienes más consultan el Catálogo.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Sexo	Mujeres	41%
	Hombres	59%
Total		100%



Las personas de entre 21 y 30 años (40%), son quienes más utilizan el Catálogo para informarse de las tarjetas que existen en el mercado.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Edad	20 años o menos	7%
	Entre 21 y 30 años	40%
	Entre 31 y 40 años	24%
	Entre 41 y 50 años	17%
	Entre 51 y 60 años	12%
	61 años o más	0%
Total		100%



Los usuarios califican de manera positiva la calidad de la información (88%).

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Información	Buena	88%
	Regular	8%
	Mala	4%
Total		100%



Los usuarios califican de manera positiva el diseño de la información (63%).

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Diseño	Buena	63%
	Regular	31%
	Mala	6%
Total		100%



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

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

- me parece excelente porque nos ayuda con información valiosa antes de solicitar un creditoMuy útil!!!
 - Una plataforma muy amigable y útil
 - aclaro todas mis dudas
-



☐ Redes Sociales

Twitter

Del 1ro de enero al 25 de septiembre, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **26,368**, acumulando un total **225,439**.

Facebook

Del 1ro de enero al 25 de septiembre, el número de nuevos “Me gusta” fue de **23,812** para acumular un total de **153,437**

YouTube

Del 1ro de enero al 25 de septiembre, el número de nuevos “suscriptores” fue de **1,780** para acumular un total de **8,200**.



Acumulado	Nuevos Suscriptores	Videos publicados	Número de Reproducciones
8,200	1,780	9	4,368

Instagram

El 6 de febrero de 2019 inicia la cuenta de Instagram, al 25 de septiembre la cuenta tiene **1,815** seguidores.



HACIENDA

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.

41,357 nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios.

HOMOGENEIDAD INSTITUCIONAL DE EXPEDIENTES.

Se proporcionaron **1,084** 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.
-



DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES.

- **943,699** Páginas digitalizadas en Oficinas Centrales.
- **2,097,250** Páginas digitalizadas en las Unidades de Atención a Usuarios.

ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN.

Se prestaron los siguientes servicios:

3,426 Préstamos de expedientes.

26,484 Glosas de documentos recibidas de diversos expedientes.

17,578 Expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración.



SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

Se tiene registro de:

- **036** Altas de Personal.
 - **028** Bajas de Personal.
 - **032** Altas de firma electrónica.
 - **072** Capacitaciones.
 - **082** Habilitación de privilegios.
 - **016** Cuentas de Concentración.
 - **035** Movimientos internos/promociones.
-



GESTIÓN DOCUMENTAL.

152,772	Distribución de la Revista Proteja su Dinero.
17,921	Correspondencia Interna.
9,643	Mensajería Foránea.
51,083	Correos de México.
710	MEXPOST
22,114	Correspondencia de Entrada (Oficialía de Partes).
72,180	Acuses Digitalizados.



HACIENDA

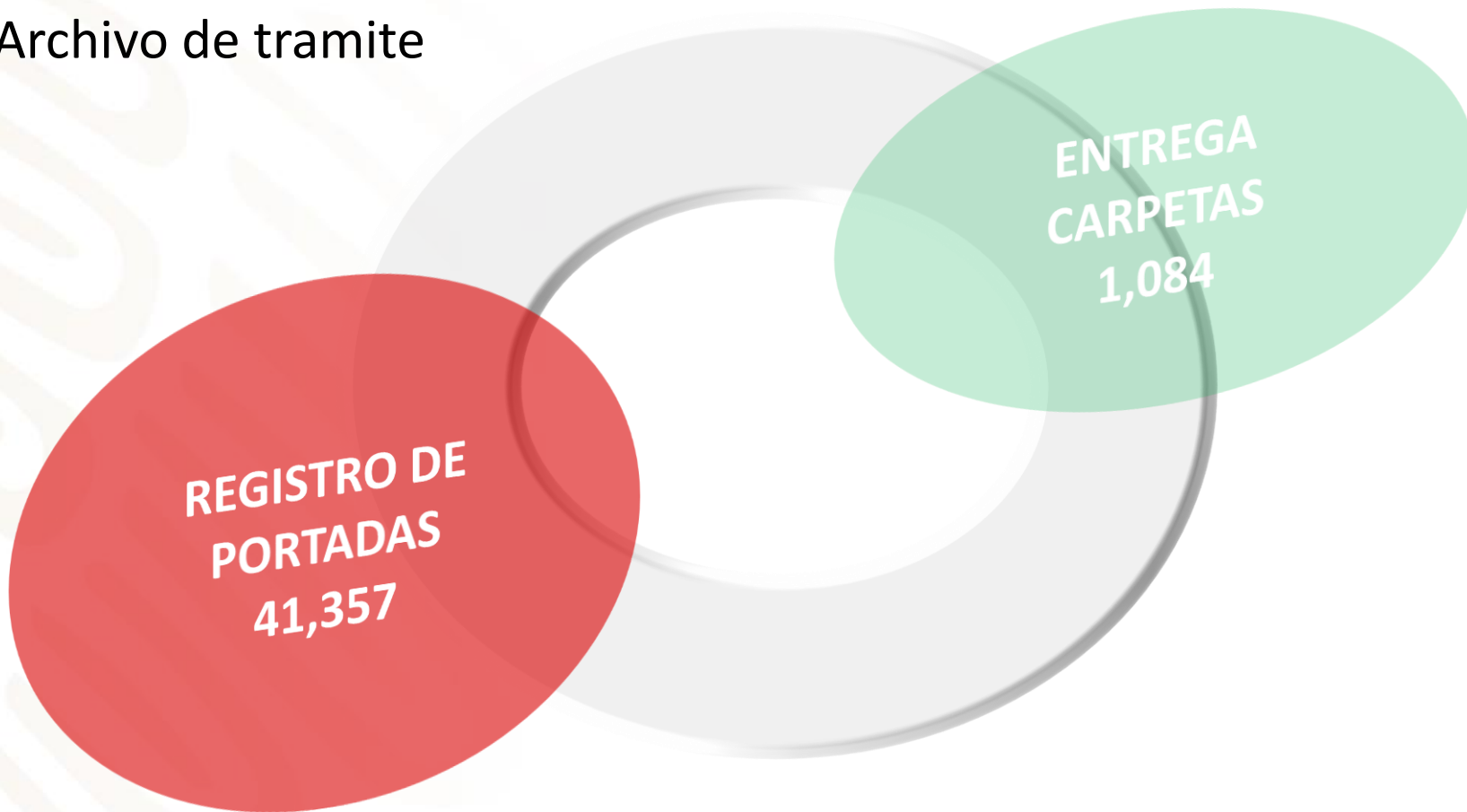
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA
NOVENA SESIÓN ORDINARIA**

Archivo de tramite



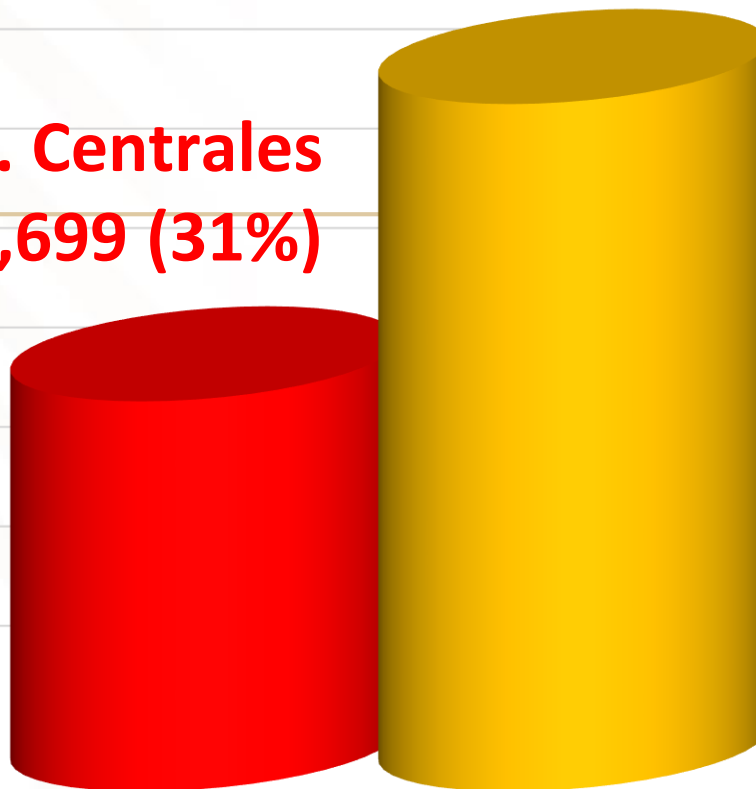


DIGITALIZACIÓN

Unidades de Atención a Usuarios

2,097,250 (69%)

Of. Centrales
943,699 (31%)





Archivo de Concentración

