



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

El día miércoles 24 de agosto de 2020, a las 11:00 horas, vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de desarrollar la Tercera Sesión Ordinaria de 2020 del Comité de Transparencia, por lo que se dieron cita sus integrantes: la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF y el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración 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", 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. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, 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 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 Tercera 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 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 Tercera 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 Segunda Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia.
 - Informe del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio 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 junio 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 junio de 2020, por parte de la Dirección de Gestión y Control Documental, respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF.
 - Asuntos Generales.





III. Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth 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 Segunda Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia.

En este sentido, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al Seguimiento a los Acuerdos de la Segunda Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia, los cuales se enlistan a continuación:

2

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

Por lo que hace al seguimiento del primer acuerdo, el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración y Administración, argumentó que se tuvo una reunión con el Archivo General de la Nación, en la que otorgó a la CONDUSEF asesoría respecto a la forma en la que se debe integrar el Catálogo de Disposición Documental, al respecto se hace mención que se cuenta con la minuta correspondiente con las recomendaciones realizadas.

Asimismo, el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración y Administración, señala que, con base en las recomendaciones realizadas por el Archivo General de la Nación, informa que se elaboró un proyecto preliminar y un programa de trabajo para efecto de poder llevar a cabo el Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

Adicionalmente, hizo del conocimiento a los integrantes del Comité, así como de los invitados, que las visitas a las áreas productoras de la documentación para el levantamiento de la información correspondientes, comenzarán a partir del 03 de septiembre de 2020, a través de medios remotos.

Por otra parte, la Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, cuestionó respecto a si el oficio remitido por el Archivo General de la Nación, para señalar el personal que integra la coordinación de archivo fue contestado en tiempo y forme.

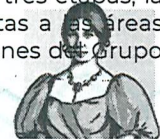
A lo que el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración y Administración, señaló que, debido a la suspensión de actividades, aún se encuentra pendiente de trámite.

En este sentido, la Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, recomendó que se verifique si se modificó el plazo establecido por el Archivo General de la Nación, a efecto de realizar la planeación de la entrega de la información correspondiente conforme a lo que marca la norma.

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

"CT/CONDUSEF/3RA/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 a lo establecido en el numeral 13 fracción II de la Ley General de Archivos y numeral 8 fracción IV de las "Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único" dar **SEGUIMIENTO** al avance del Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental"

Por lo que hace seguimiento del segundo acuerdo, el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración, informó que ya se cuenta con el Plan de Trabajo el cual está dividido en tres etapas; la primera etapa es la elaboración de fichas técnicas de valoración documental, el calendario de visitas a las áreas productoras de la documentación para el levantamiento de la información y el calendario de Reuniones del Grupo





Interdisciplinario, la segunda etapa sería la verificación de información de las Unidades Productoras a fin de corroborar que esta sea conforme a la normatividad aplicable y finalmente la tercera etapa que consta de la integración del Catálogo de Disposición Documental a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental, asimismo procedió a presentar y explicar detalladamente cada una de las etapas del Plan de Trabajo.

Al respecto la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, reiteró que se deberá tener acercamiento con el Archivo General de Nación, para verificar si existe alguna prórroga para el cumplimiento de la obligación a efecto de llevarlo a cabo en un mayor plazo en caso de que se percaten de que no fuera factible seguir con el plan establecido.

Por otra parte, hizo mención de la importancia de informar al Archivo General de Nación, el personal que se hará cargo del área de Archivo, señalando que esta deberá tener un cargo de Director General o equivalente de conformidad con el artículo 27 de la Ley General de Archivo.

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

"CT/CONDUSEF/3RA/SESIONORDINARIA/02/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 a lo establecido en el numeral 13 fracción II de la Ley General de Archivos y numeral 8 fracción IV de las "Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único" dar **SEGUIMIENTO** 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."

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 30 de junio 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."

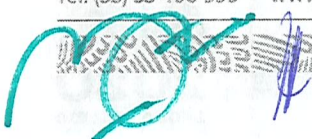
Dicho lo anterior, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, procedió a dar lectura al informe del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, por parte de la Titular de la Unidad de Transparencia, respecto de los puntos 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."

Por consiguiente, 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 junio 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 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 junio de 2020, por parte de la Vicepresidencia Técnica, respecto a la información socialmente útil, proactiva o focalizada.

En consecuencia, 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 junio 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 junio 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 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 junio 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 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 junio 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 este sentido, el C.P. Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración 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 junio de 2020, información que se adjunta al presente.


Como último 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 Tercera Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 12:30 horas del día 24 de agosto de 2020.

**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 Organismo Interno de Control
en la CONDUSEF.


**C.P. Fernando Enrique Zambrano
Suarez**
Vicepresidente de Planeación y
Administración



Tercera Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia 2020

(Enero – Junio 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 **Tercera Sesión Ordinaria de 2020 del Comité de Transparencia**, la cual tendrá verificativo vía remota el día **Miércoles 29 de julio de 2020 a las 17:30 hrs.**

La sesión de referencia se llevará de acuerdo al siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Instalación y registro de los miembros e invitados a la **Tercera 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 Segunda Sesión Ordinaria 2020 del Comité de Transparencia.
- Informe del periodo comprendido del **01 de enero al 30 de junio 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 junio 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 junio de 2020**, por parte de la **Dirección de Gestión y Control Documental**, respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF.

4. Asuntos Generales.

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

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



SHCP
SECRETARÍA DE
HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



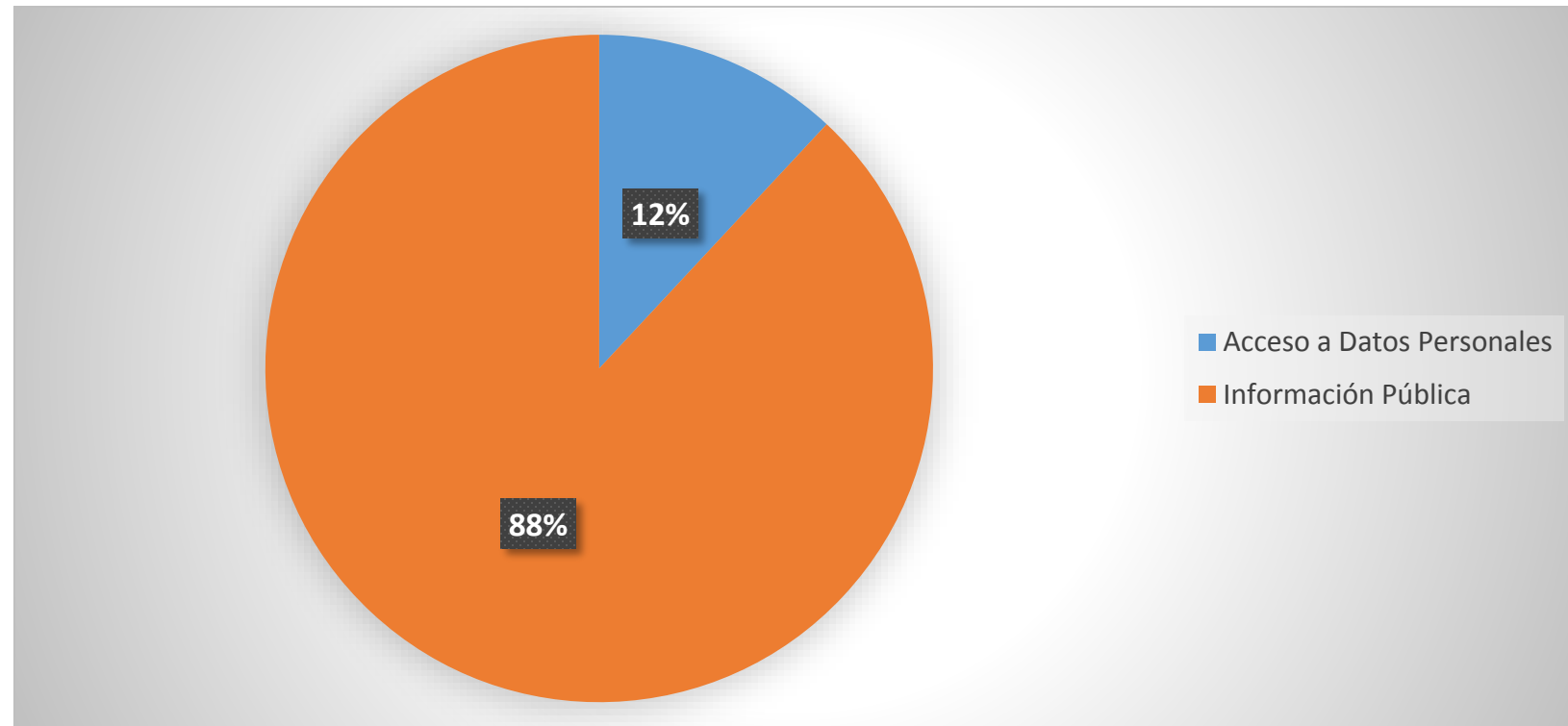
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Unidad de Transparencia

Solicitudes de Información y/o Acceso a Datos Personales

La Unidad de Transparencia recibió en el **periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020**, un total de **176** solicitudes de información de las cuales:

155 fueron de Acceso a la Información Pública y **21** de Acceso a Datos Personales



Solicitudes de Acceso a la Información

Tema de solicitud	Número de solicitudes de información	Porcentaje
Actividades Sustantivas	21	13.55%
Estadísticas	22	14.19%
Datos Servidores Públicos	18	11.61%
Asesorías	62	40.00%
Bienes y Servicios	15	9.68%
No compete	10	6.45%
Presupuesto	7	4.52%
Total de solicitudes	155	100.00%

Comité de Transparencia

Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, el Comité de Transparencia celebró **10 Sesiones Extraordinarias y 02 Sesiones Ordinarias.**

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

- **12** Clasificaciones de Información en su modalidad de Confidencial.
- **01** 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.
- **04** Ampliación de plazo de respuesta
- **01** Aprobación de Documento de Seguridad.

Recursos de Revisión

- Se presentaron **09** 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, **06 de acceso a la información** y **03 de acceso a datos personales** los cuales presentan el siguiente estatus:

Estatus	Asuntos
Se confirmó respuesta	3
Se modificó respuesta.	3
Pendiente de Resolución	3

Recursos de Revisión

No.	Solicitud de Información / Datos Personales*	Tema	Unidad Administrativa Responsable	Recurso de Revisión	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	Se solicitó prorroga a la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del INAI	En espera de que se activen los terminos y plazos de la CONDUSEF 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	El recurrente no acepto la conciliación, ya se dicto el acuerdo de preclusión, pendiente de Resolución.	NO	Pendiente de Resolución
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 y Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	RRA 05756/20	Pendiente de Resolución	NO	Pendiente de Resolución
8	0637000014320	Directorio de la CONDUSEF	Dirección de Administración de Personal	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	Pendiente de Resolución	NO	Pendiente de Resolución

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

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



SHCP
SECRETARÍA DE
HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



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

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

En el mes de marzo el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), en la sesión ordinaria de fecha 20 de marzo de 2020 emitió los siguientes acuerdos:

- **ACT -EXT -PUB/20/03/2020.02 - ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN DIVERSAS MEDIDAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, ANTE LA SITUACIÓN DE CONTINGENCIA GENERADA POR EL DENOMINADO VIRUS COVID-19**, mediante el cual se suspenden los plazos y términos a partir del **23 de marzo y hasta el 17 de abril del año en curso**, por causas de fuerza mayor, en todos y cada uno de los trámites, procedimientos y demás medios de impugnación competencia del Instituto, establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normativa aplicable, entre los que se incluyen tanto las solicitudes de acceso a la información, como aquellas para el ejercicio de los derechos ARCO, y los medios de impugnación respectivos, así como procedimientos de investigación y verificación, de imposición de sanciones y denuncias por incumplimiento a las obligaciones de transparencia; y los procedimientos de inconformidad; y también los procedimientos relacionados con la facultad de atracción.

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

- **ACT -EXT -PUB/20/03/2020.03 - ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE AMPLIA EL PERIODO DE LA CARGA DE LA INFORMACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA FEDERACIÓN EN EL SISTEMA DE PORTALES DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA DE LA PLATAFORMA NACIONAL, CUYA PERIODICIDAD ES MENSUAL Y TRIMESTRAL, POR CAUSA DE FUERZA MAYOR**, a través del cual amplía el plazo para la carga y actualización de la información que realizan los sujetos obligados del ámbito federal en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia de la Plataforma Nacional de Transparencia por 30 días naturales, para el caso de las obligaciones cuya periodicidad sea mensual y trimestral, por causa de fuerza mayor, contados del **1 al 30 mayo de 2020**.



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

En el mes de abril, el Pleno del INAI en la sesión ordinaria de fecha 15 de abril de 2020 modificó y adicionó el acuerdo ACT-EXT-PUB/20/03/2020.02 que a continuación se indica:

- **ACUERDO: ACT-PUB/15/04/2020.02 - ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE MODIFICAN Y ADICIONAN LOS DIVERSOS ACT-EXT-PUB/20/03/2020.02 y ACT-EXT-PUB/20/03/2020.04, EN EL SENTIDO DE AMPLIAR SUS EFECTOS AL 30 DE ABRIL DEL AÑO EN CURSO INCLUSIVE, CON MOTIVO DEL ACUERDO EMITIDO POR LA SECRETARÍA DE SALUD, POR EL QUE SE ESTABLECEN ACCIONES EXTRAORDINARIAS PARA ATENDER LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR EL VIRUS SARS-COV2, PUBLICADO EN LA EDICIÓN VESPERTINA DEL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, EL 31 DE MARZO DE 2020, en el que se aprueba ampliar sus efectos al 30 de abril del año en curso, con motivo del Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, de la Secretaría de Salud, publicado en la edición vespertina del Diario Oficial de la Federación, el 31 de marzo de dos mil veinte.**



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

De la misma manera, el Pleno del referido Instituto, en la sesión ordinaria de fecha 30 de abril de 2020, modificó y adicionó los acuerdos ACT -EXT -PUB/20/03/2020.02, ACT-EXT-PUB/20/03/2020.03 y ACT-PUB/15/04/2020.02, los cuales se citan para mayor referencia:

- ACUERDO: ACT -EXT -PUB/30/04/2020.02:
- **ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE MODIFICAN Y ADICIONAN LOS DIVERSOS ACT -EXT -PUB/20/03/2020.02, ACT -EXT -PUB/20/03/2020.04 Y ACT-PUB/15/04/2020.02, EN EL SENTIDO DE AMPLIAR SUS EFECTOS AL 30 DE MAYO DEL AÑO EN CURSO INCLUSIVE, CON MOTIVO DE LA PUBLICACIÓN EN LA EDICIÓN VESPERTINA DEL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, EL 21 DE ABRIL DE 2020 DEL ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL SIMILAR, EN EL CUAL SE ESTABLECEN ACCIONES EXTRAORDINARIAS PARA ATENDER LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR EL VIRUS SARSCOV2, PUBLICADO EL 31 DE MARZO DE 2020, EMITIDO POR LA SECRETARÍA DE SALUD;** en el cual se aprobó ampliar la suspensión de plazos y términos para aquellos sujetos obligados con actividades no esenciales al 30 de mayo del año en curso inclusive, con motivo de la publicación en la edición vespertina del Diario Oficial de la Federación, el 21 de abril de 2020 del ACUERDO por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado el 31 de marzo de 2020; asimismo se exceptuó de lo antes referido y, por lo tanto, **se dejó sin efectos la suspensión de plazos y términos determinada por el referido Instituto, respecto de los sujetos obligados con actividades esenciales** por lo que se señaló que se dará trámite y se resolverá los medios de impugnación interpuestos a través de la Plataforma Nacional de Transparencia o medio electrónico diverso así como cualquier otro mecanismo legal o procedimiento, tendiente a verificar el cumplimiento de la Ley en dichas materias, relacionados con solicitudes de acceso a la información y de ejercicio de derechos ARCO sobre datos personales en posesión de sujetos obligados, incluyendo los procedimientos de investigación y verificación en el sector público en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad aplicable, así como las solicitudes de acceso a la información y de ejercicio de derechos ARCO.



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

- ACUERDO: ACT -EXT -PUB/30/04/2020.04:
- **ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN A LOS DIVERSOS ACT-EXT-PUB/20/03/2020.03 Y ACT-PUB/29/01/2020.07, RELATIVOS AL PERIODO DE LA CARGA DE LA INFORMACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA FEDERACIÓN EN EL SISTEMA DE PORTALES DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA DE LA PLATAFORMA NACIONAL, CUYA PERIODICIDAD ES MENSUAL Y TRIMESTRAL, POR CAUSA DE FUERZA MAYOR, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 31 DE MARZO DE 2020; ASÍ COMO DEL PROGRAMA ANUAL DE VERIFICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA POR PARTE DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DEL ÁMBITO FEDERAL, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2020, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 13 DE FEBRERO DE 2020; a través del cual se amplía el plazo para la carga y actualización de la información que realizan los sujetos obligados del ámbito federal correspondiente al periodo de enero a marzo de 2020 en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia por 60 días naturales, para el caso de las obligaciones cuya periodicidad sea mensual y trimestral, por causa de fuerza mayor, contados del **1 de mayo al 30 junio de 2020.****



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

- Asimismo, el día 15 de mayo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el ACUERDO: **ACT -EXT - PUB/30/04/2020.02**, por lo que sus efectos comenzaron a surtir a partir del día 18 de mayo de 2020, fecha en que se activaron los plazos y términos para la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** para la atención de solicitudes de información, Derechos ARCO, Recursos de Revisión, así como cualquier otro mecanismo legal o procedimiento, tendiente a verificar el cumplimiento de la Ley en dichas materias, incluyendo los procedimientos de investigación y verificación en el sector público en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad aplicable.
- Por otra parte, en el mes de Junio de 2020, el Pleno del INAI en la sesión ordinaria de fecha 30 de junio de 2020, modificó y adicionó los Acuerdos **ACT- ACT-PUB/29/01/2020.07** y **ACT-PUB/30/04/2020.04**, por lo que a continuación se cita el Acuerdo **ACT -PUB/30/06/2020.06** para mayor referencia:
- **ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE MODIFICAN LOS DIVERSOS ACT-PUB/29/01/2020.07, REFERENTE AL PROGRAMA ANUAL DE VERIFICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA POR PARTE DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DEL ÁMBITO FEDERAL, Y ACT-PUB/30/04/2020.04, RELATIVO AL PERIODO DE LA CARGA DE LA INFORMACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA FEDERACIÓN EN EL SISTEMA DE PORTALES DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA DE LA PLATAFORMA NACIONAL, POR CAUSA DE FUERZA MAYOR; a través del cual se amplía el plazo para la carga y actualización de la información que realizan los sujetos obligados del ámbito federal correspondiente al periodo de enero a marzo de 2020 en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, para el caso de las obligaciones cuya periodicidad sea mensual y trimestral, por causa de fuerza mayor, contados del 1 de mayo al 30 julio de 2020, entre otros asuntos.**



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

- 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.
- Sin omitir señalar que derivado de la contingencia generada por el virus denominado SARS-CoV-2 (COVID-19), esta Comisión Nacional adoptó diversas acciones para prevenir los efectos del COVID-19, entre las que se encuentran la suspensión de actividades de atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público, desde el día 26 de marzo y hasta el 30 de junio de 2020, ello con el fin de procurar la seguridad en la salud de los usuarios de servicios financieros, del personal de las Instituciones Financieras, de los servidores públicos y del público en general, que acuden a las Unidades de Atención a Usuarios, así como a las oficinas de atención al público de la CONDUSEF, en estricto apego a las diversas disposiciones en materia sanitaria emitidas por las autoridades competentes, sin embargo se continua dando atención a solicitudes de información, de Derechos ARCO, requerimientos del INAI, así como a las obligaciones de transparencia en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT).



Capacitación

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

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

Capacitación

Durante el mes de mayo y junio se realizaron actividades a distancia en materia de capacitación, las cuales se describen a continuación:

Nombre del evento	Temática del evento (seleccionar)	Número de servidores públicos asistentes	Institución que provee la capacitación	Tipo de evento (seleccionar)	# sesiones impartidas	# horas impartidas
"Operación y Funcionalidades del SIPOT: Procesos de carga, actualización y borrado de registros"	Guía instructiva para el uso del SIPOT.	15	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	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 (INAI)	Curso en línea	1	5 horas con 15 minutos
"Procedimiento para la atención de solicitudes de Acceso a la Información"	Otro	12	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	Otro	1	Documento impreso
"Criterios de Interpretación del Pleno"	Otro	12	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	Otro	1	Documento impreso



SHCP
SECRETARÍA DE
HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



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

Vicepresidencia Técnica

I. Registro de Contratos de Adhesión (RECA)

Los contratos inscritos en el RECA en junio de 2020 ascendieron a 10 mil 752 lo que significó un incremento de 247 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 Junio 2020		Contratos de adhesión inscritos en el RECA, correspondientes al 30 de Junio 2020	
Sector	Concluidos	Sector	Concluidos
SOFOM E.N.R.	5,538	SOFOM E.N.R.	220
SOCAP	2,388	SOCAP	13
BANCA MÚLTIPLE	1,353	BANCA MÚLTIPLE	2
UNIONES DE CRÉDITO	551	UNIONES DE CRÉDITO	8
SOFIPO	526	SOFIPO	12
SOFOM E.R	276	SOFOM E.R	-9
BANCA DE DESARROLLO	120	BANCA DE ESARROLLO	1
SOFOL	0	SOFOL	0
Total	10,752	Total	247

II. Registro de Comisiones (RECO)

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

Estatus por comisión				
Estatus	SOFIPOS	SOCAPS	SOFOMES ENR	Uniones de Crédito
Analizadas	189	182	1,462	88
Autorizadas	176	180	1,377	72
Rechazadas	0	0	3	0
Observadas	13	2	82	16
En espera	17	22	90	34
Baja de comisión por la Institución	23	16	85	2
Baja por RECA	109	181	921	83

II. Registro de Comisiones (RECO)

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

2019	2020	Variación %
5,947	12,116	104



III. Registro de Contratos de Adhesión de Seguros

¿QUÉ ES EL RECAS?

Es una herramienta informática que permite a las Instituciones registrar los contratos de adhesión de sus productos de seguros a fin de que el público en general pueda consultar aquellos que son de su interés; previo, durante o después de 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	17	67
	Gastos Médicos Mayores	29	
	Salud	21	
Daños	Agrícola y de animales	5	103
	Automóviles	30	
	Caución	0	
	Crédito	2	
	Crédito a la vivienda	0	
	Diversos misceláneos	27	
	Diversos técnicos	20	
	Incendio	5	
	Marítimo y transporte	2	
	Responsabilidad civil	6	
Terremoto y otros riesgos catastróficos	6		
Vida	Vida-Grupo	27	59
	Vida-Individual	32	
Pensiones	Derivadas de la Seguridad Social	0	0
	Privadas	0	
Total			229



Numero de Actualizaciones por Ramo y Operación			
Operación	Ramo	Total Ramo	Total por Operación
Accidentes y Enfermedades	Accidentes Personales	18	76
	Gastos Médicos Mayores	53	
	Salud	5	
Daños	Agrícola y de animales	0	277
	Automóviles	106	
	Caución	0	
	Crédito	0	
	Crédito a la vivienda	6	
	Diversos misceláneos	69	
	Diversos técnicos	23	
	Incendio	24	
	Marítimo y transporte	1	
	Responsabilidad civil	18	
	Terremoto y otros riesgos catastróficos	30	
Vida	Vida-Grupo	45	123
	Vida-Individual	78	
Pensiones	Derivadas de la Seguridad Social	0	0
	Privadas	0	
Total			476



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

31,861

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

2,068



IV. Simuladores y Calculadoras

Durante el periodo de **enero a junio del 2020**, se registraron **527,466 visitas**, que representó un **incremento del 57%** con respecto al mismo periodo del 2019. Las herramientas que registraron un mayor incremento fueron el **Planificador de Presupuesto Familiar (453%)** y el **Simulador de Crédito Personal y de Nómina (209%)**.

El simulador de Seguro de Gastos Médicos Mayores se publicó nuevamente el 13 de mayo.

Simulador o Calculadora	Visitas Enero-Junio		Variación
	2019	2020	
Pagos mínimos	18,083	17,536	-3%
Simulador de Crédito Personal y de Nómina	39,531	122,029	209%
Simulador de Ahorro	106,429	147,245	38%
Crédito Automotriz	30,811	28,368	-8%
Simulador de Fondos de Inversión de Deuda	11,084	12,021	8%
Simulador Hipotecario de Tasa Fija	55,097	95,447	73%
Simulador Hipotecario Infonavit	21,215	36,512	72%
Presupuesto Familiar	5,665	31,343	453%
Movilidad Hipotecaria	7,220	10,107	40%
Seguro de Gastos Médicos Mayores	39,940	26,858	*

TOTAL ENE-JUN 335,075 527,466 57%

*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

Durante el primer semestre del 2020, el porcentaje de recomendación promedio de los Simuladores se incrementó al **84%** y en el mismo porcentaje se considera útil la información contenida en ellos.

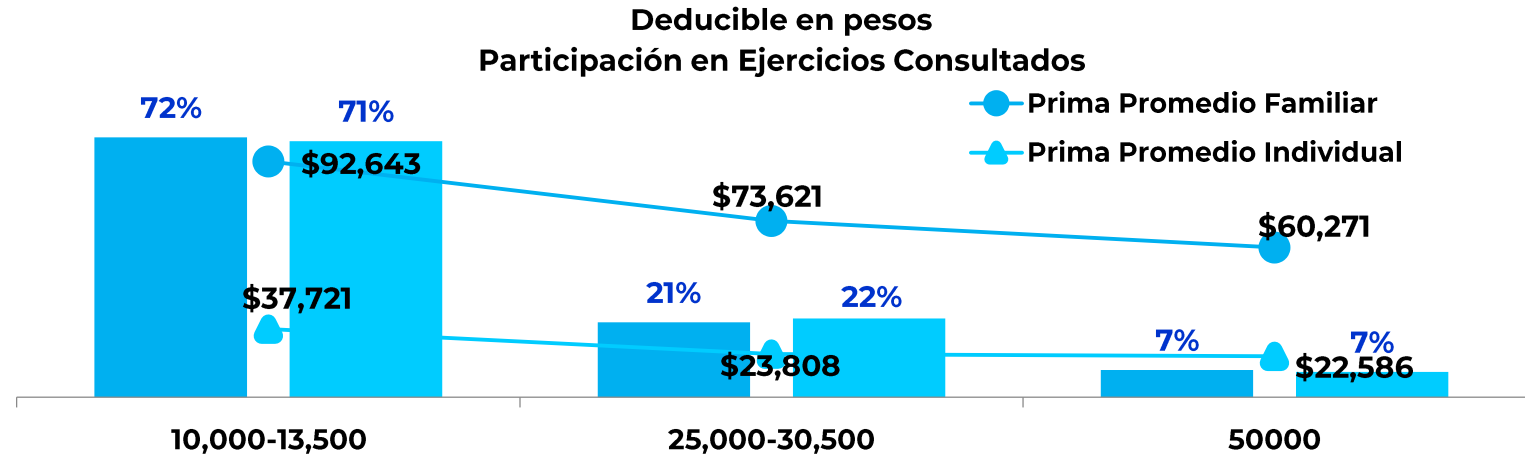
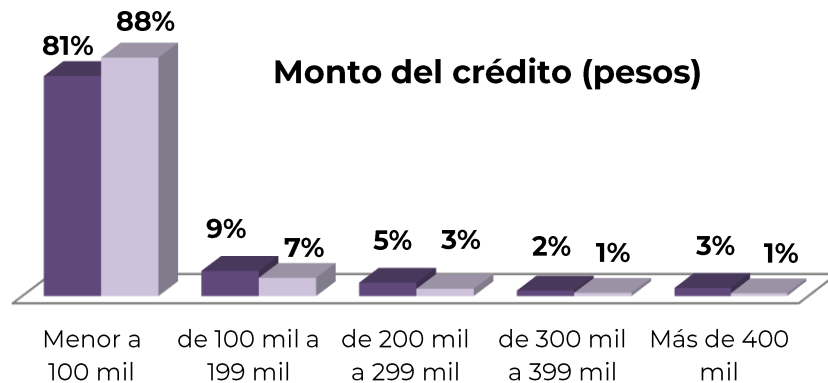
Simulador	¿Le fue útil la información?		¿Da respuestas a sus dudas y necesidades ?		¿Recomendaría este Simulador?	
	Si	No	Si	No	Si	No
Créditos Hipotecarios	79%	21%	75%	25%	78%	22%
Crédito Automotriz	81%	19%	81%	19%	80%	20%
Ahorro	89%	11%	85%	15%	90%	10%
Movilidad Hipotecaria	91%	9%	86%	14%	91%	9%
Fondos de Inversión	67%	33%	72%	28%	69%	31%
Pagos Mínimos	93%	7%	93%	7%	93%	7%
Crédito Personal y de Nómina	85%	15%	86%	14%	85%	15%
Presupuesto Familiar	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Seguro de Gastos Médicos	76%	24%	76%	24%	76%	24%

IV. Simuladores y Calculadoras

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

Para un deducible entre 10 mil a 13 mil 500, la prima individual promedio es de 37 mil 721 pesos al año; y la prima familiar promedio (3 integrantes) con un deducible de 50 mil pesos es de 22 mil 586 pesos.

Los montos más capturados en los créditos personales y de nómina son menores a 100 mil.



Se incrementó el número de fondos a 378. El monto de inversión más representativo es por hasta 100 mil pesos.

SIMULADOR DE FONDOS DE INVERSIÓN	
Monto	Participación
Hasta 100,000	72%
De 100,001 hasta 500,000	13%
De 500,001 hasta 1,000,000	9%
De 1,000,000 en adelante	6%

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. Tiene segmentos que permitirán atender las necesidades de información específica.

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

Durante el periodo enero a junio del 2020, se registraron **126,822 sesiones**, lo que representa un incremento del **53%** 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.**

353,475 visitas promedio por mes, a su página web.



Durante el periodo enero-junio del 2020, se registraron **1'543,666 sesiones**, lo que representa un decremento del **-57.35%** con respecto al mismo periodo del 2019.

Asimismo, mensualmente se envía a una base de **83,340 suscriptores** en promedio, el banner de la revista “Proteja su Dinero” para su descarga o consulta.

VII. Buró de Entidades Financieras

En el periodo de enero- junio de 2020, destaca el incremento en el número de usuarios con una variación de 2.56% y de las sesiones con 0.97%.

Buró de Entidades Financieras Visión general de usuarios			
	Periodo 01/01/2019 al 30/06/2019	Periodo 01/01/2020 al 30/06/2020	Variación
Sesiones	324,752	327,890	0.97%
Usuarios	249,885	256,275	2.56%
Número de páginas vistas	1,100,690	998,969	-9.24%
Páginas /sesión	3.39	3.05	No aplica
Duración media de la sesión	00:02:41	00:02:15	No aplica
% de nuevas sesiones	75.14%	78.26%	No aplica



VIII. Estadísticas

Durante el periodo **Enero – Junio de 2020** se llevaron a cabo **610 mil 475 acciones de defensa**, de las cuales **522 mil 790 fueron asesorías** y **87 mil 685 fueron reclamaciones**.

Los reportes que el área de estadística publicó en transparencia en este primer semestre del año fueron los siguientes:

- Cuenta Pública

Al 30 de junio de 2020 se publicaron 6 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

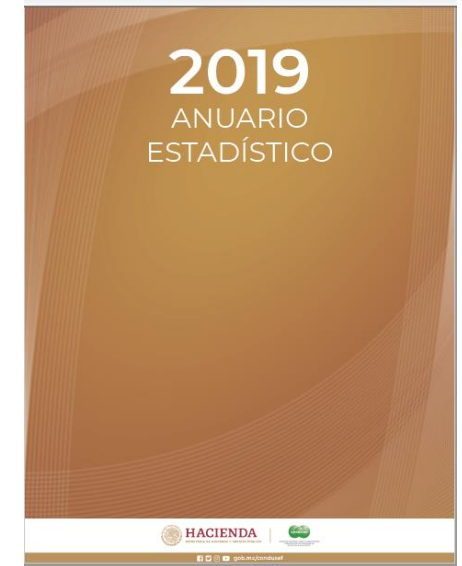
- **Anuario Estadístico**

Durante el primer semestre de 2020, se encuentra publicado 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**

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





VIII. Estadísticas

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

Este reporte se publica de forma trimestral y se encuentra actualizado al **2do 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**

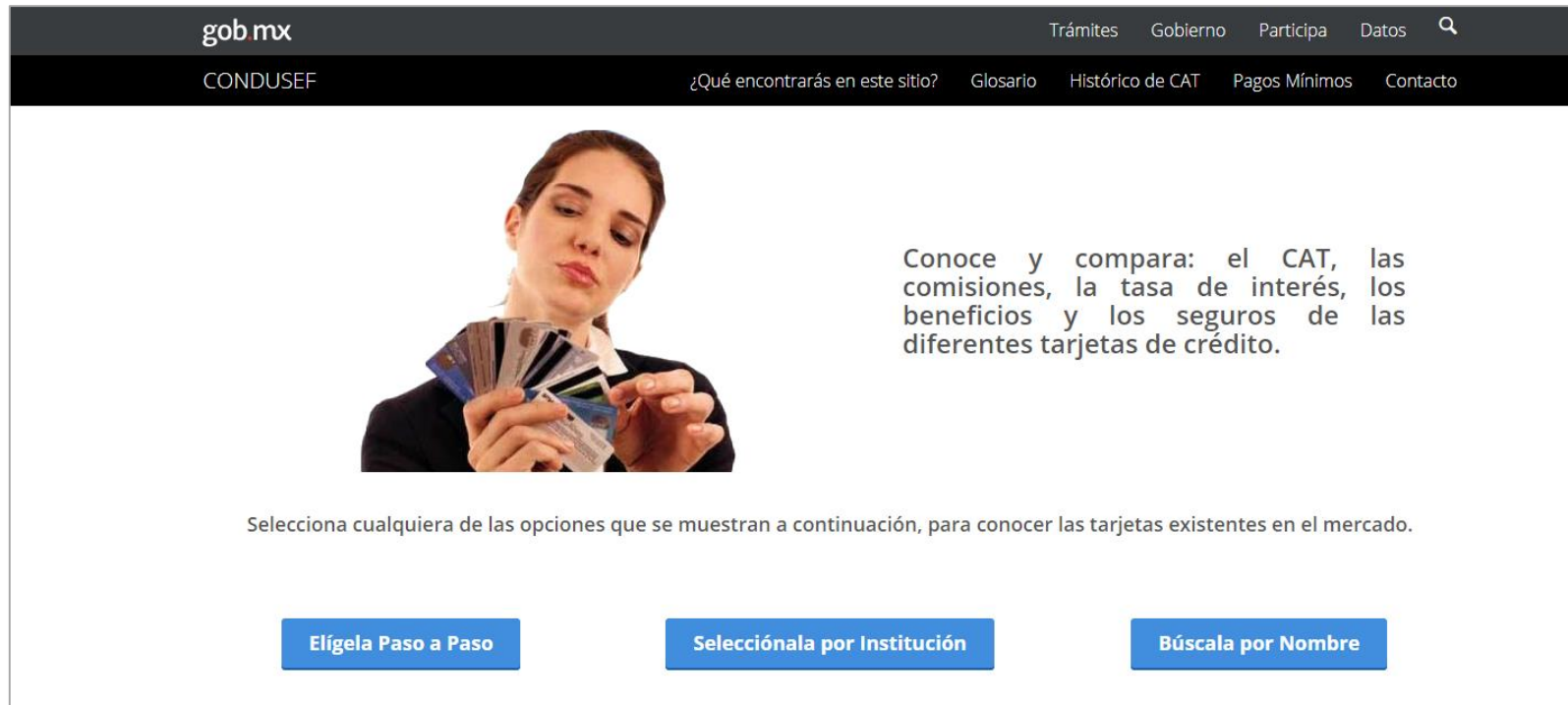
Se reportan las 10 principales instituciones, productos y causas de reclamación por proceso financiero. Esta información se reporta de manera trimestral y se encuentra actualizada al **2do trimestre de 2020**.

- **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 junio de 2020.

IX. Sitio de Tarjetas de Crédito

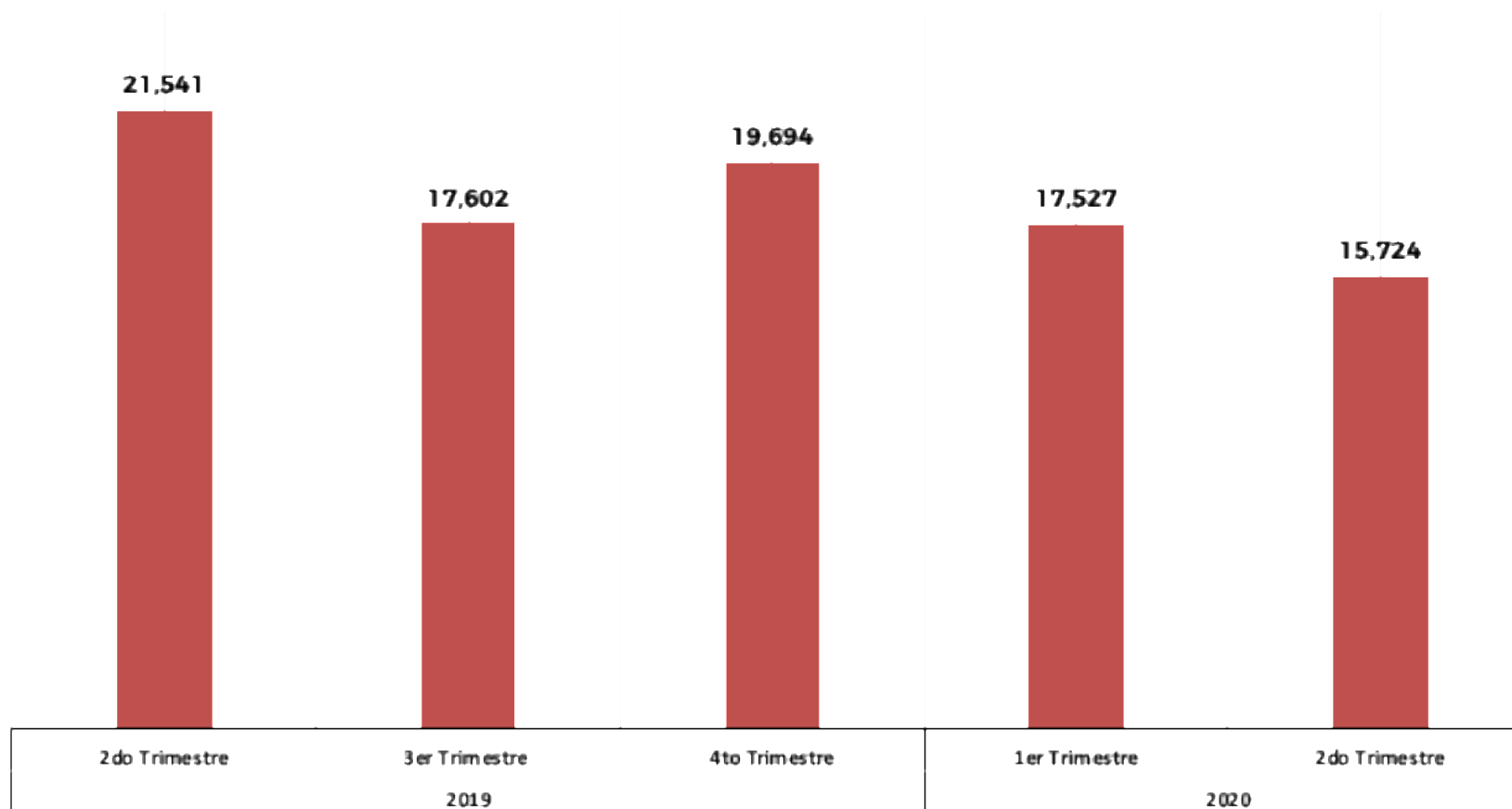
Biblioteca virtual que muestra las principales características cuantitativas (comisiones, Costo Anual Total, tasa de interés promedio ponderada) y cualitativas (seguros y beneficios), con la finalidad de que el usuario de servicios financieros compare y elija el producto que más se ajuste a sus necesidades.



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

Visitas por Trimestre

Del 1ro de enero al 30 de junio de 2020, el Sitio fue visitado **33,251** veces.





Resultados del Cuestionario de Opinión

Del 1ro. de enero al 30 de junio 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 (42%), 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 (93%), lo recomiendan para su consulta.

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

- gracias, de gran ayuda;
- 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.

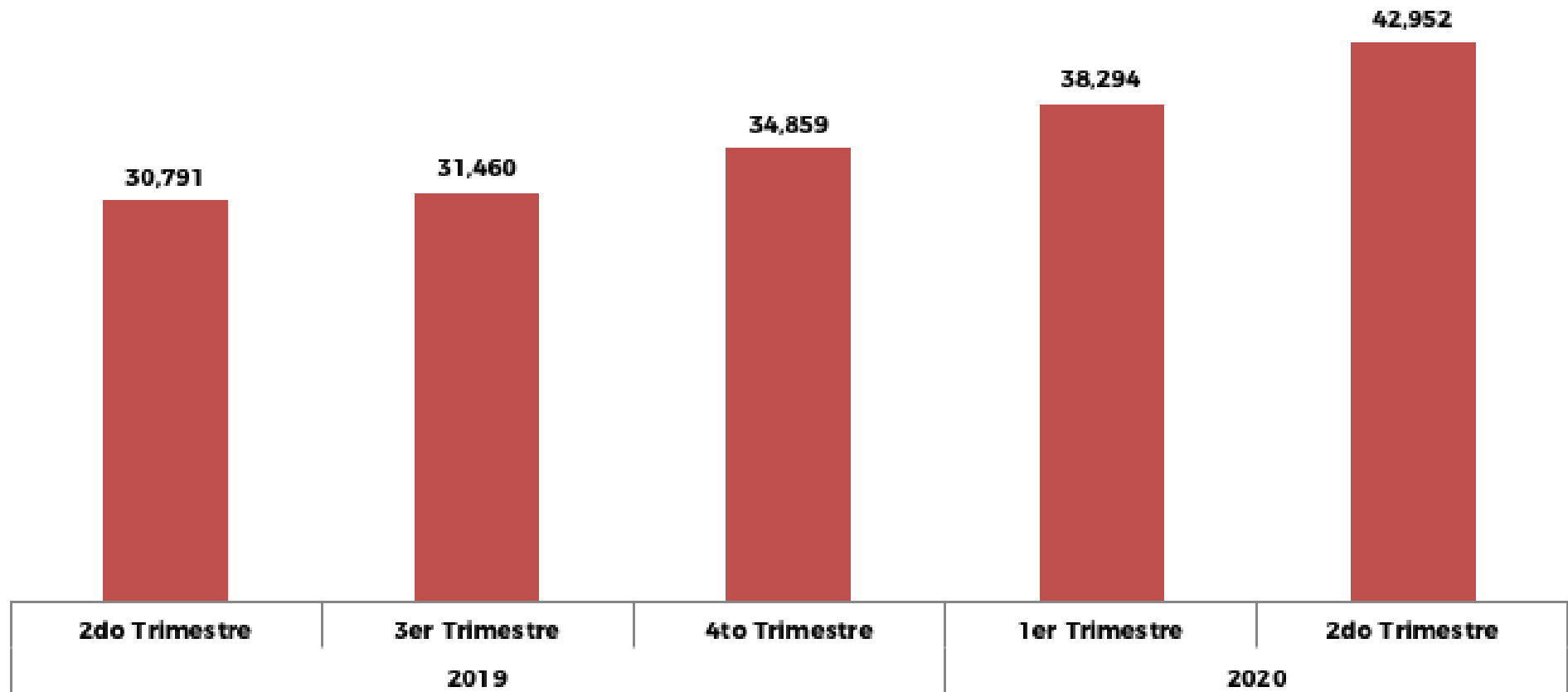


Se realizaron un total de **157 actualizaciones**, las cuales corresponden al sector **Bancos**.

Sector	Total por Sector
Bancos	121
Afore	36
Total	157

Visitas por Trimestre

El Sitio fue visitado **81,246** veces del 1 de enero al 30 de junio de 2020.





Resultados del Cuestionario de Opinión

Del 1ro. de enero al 30 de junio de 2020, se registraron un total de 71 encuestas del Sitio.

Sexo

- Los hombres (69%) son quienes más consultan el Sitio.

Edad

- Las personas entre 41 y 50 años (28%) son quienes más buscan información en el Sitio.

Recomendación

- El 56% 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:

- Información muy útil para tomar en cuenta en decisiones de finanzas personales.
- Muy útil la información que ofrecen y muy sencilla de entender. Muchas gracias.



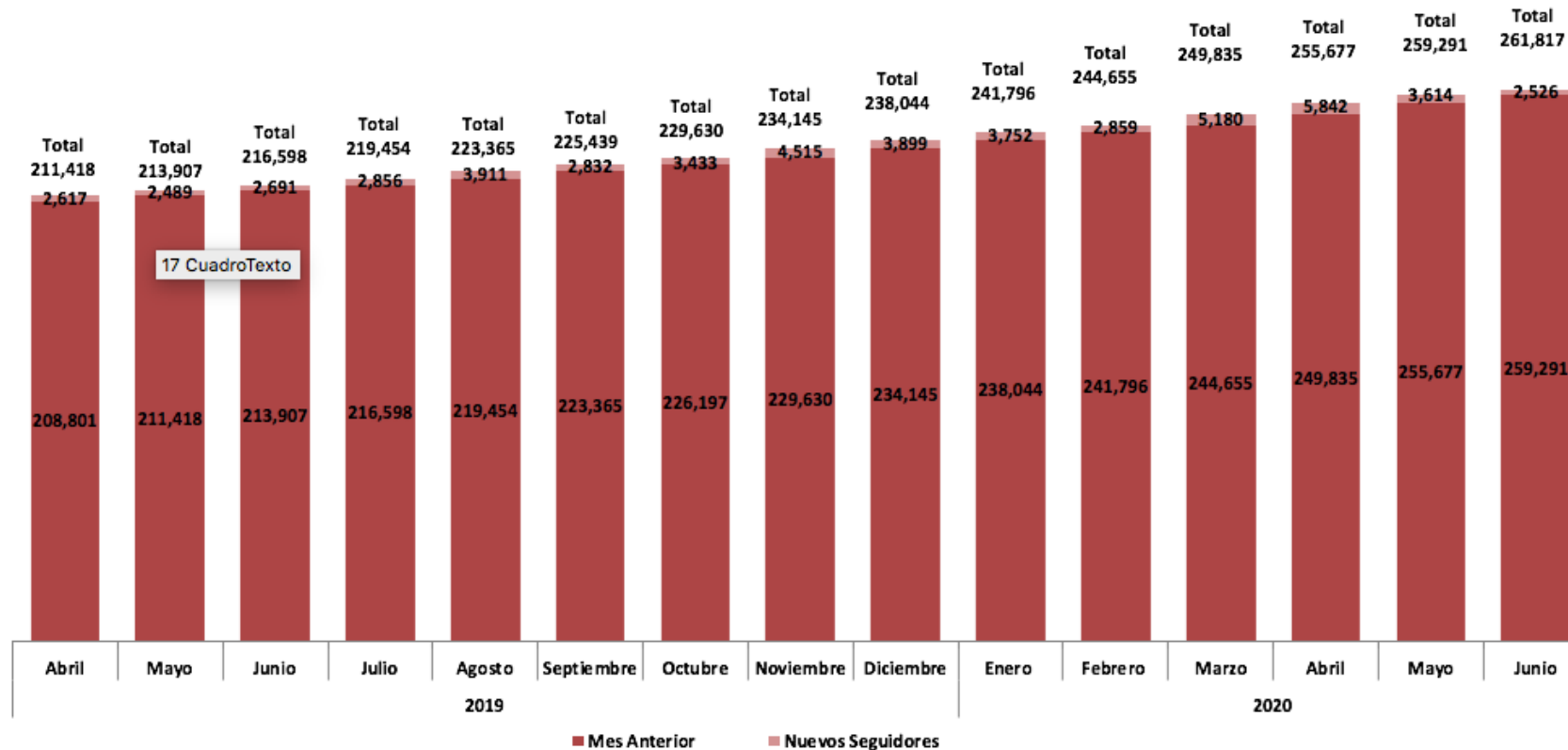
XI. Redes Sociales

Twitter



Del 1ro de enero al 30 de junio de 2020, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **23,773**, acumulando un total **261,817**.

Evolución de los Seguidores de la cuenta de @CondusefMx

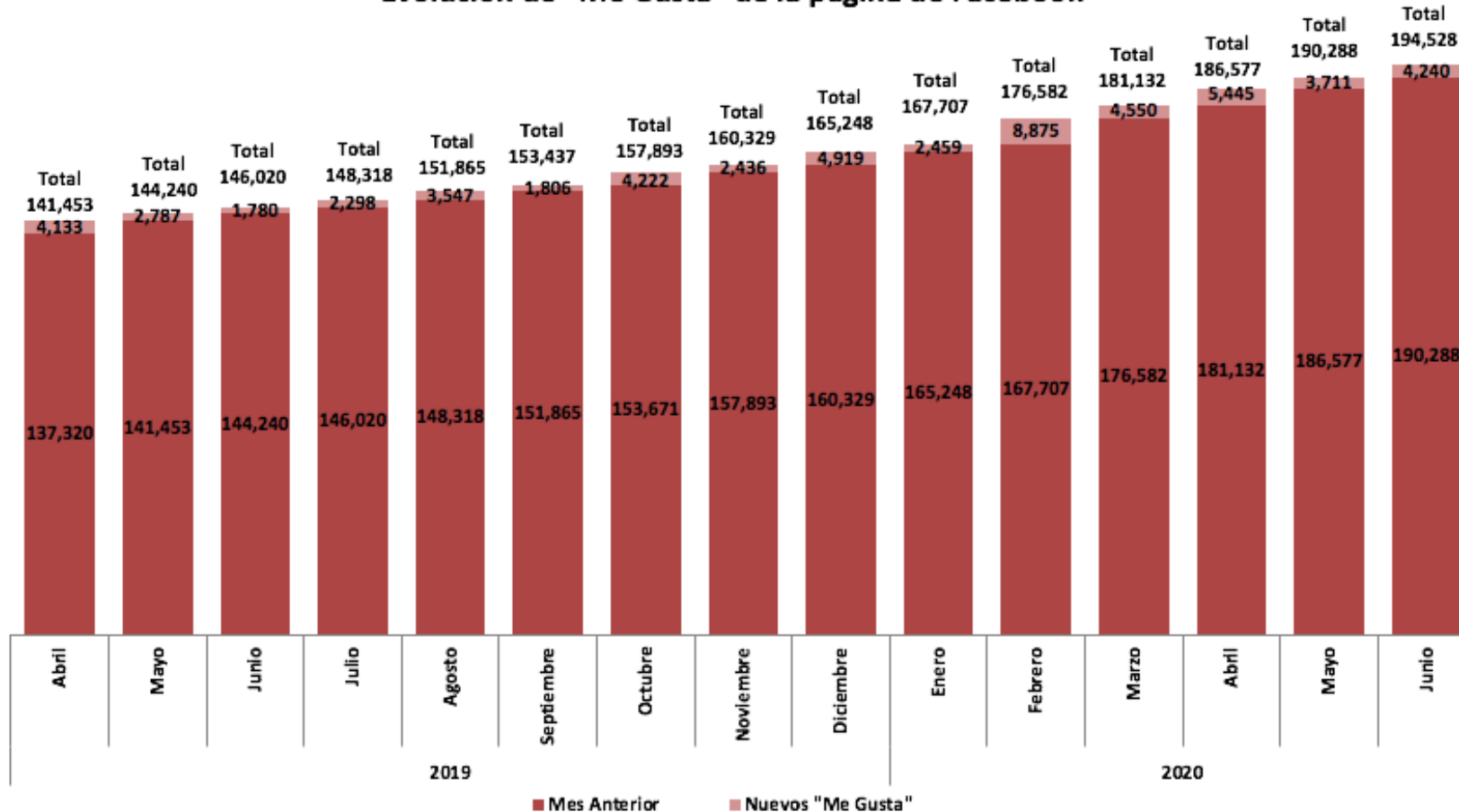




Facebook

Del 1ro de enero al 30 de junio de 2020, el número de nuevos “Me gusta” fue de **29,280** para acumular un total de **194,528**.

Evolución de "Me Gusta" de la página de Facebook





YouTube



Del 1ro de enero al 30 de junio de 2020, el número de nuevos “suscriptores” fue de **650** para acumular un total de **9,190**.

Instagram



Del 1ro de enero al 30 de junio de 2020, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **41,137**, acumulando un total **49,427**.



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 .

- **11,903** nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios.

HOMOGENEIDAD INSTITUCIONAL DE EXPEDIENTES.

Se proporcionaron **252** Carpetas a Oficinas Centrales para la organización de expedientes:

- Expedientes de Archivo.
- Apoyo informativo.

DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES.

- **326,576** Páginas digitalizadas en Oficinas Centrales.
- **609,956** Páginas digitalizadas en las Unidades de Atención a Usuarios.

ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN.

Se prestaron los siguientes servicios:

- **4,156** Expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración.
- **6,517** Glosas de documentos recibidas de diversos expedientes.
- **732** Préstamos de expedientes.



SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN ENERO-JUNIO.

Se tiene registro de:

- **06** Altas de Personal.
- **14** Bajas de Personal.
- **06** Altas de firma electrónica.
- **23** Capacitaciones.
- **20** Habilitación de privilegios.
- **03** Cuentas de Concentración.
- **0** Movimientos internos/promociones.

GESTIÓN DOCUMENTAL.

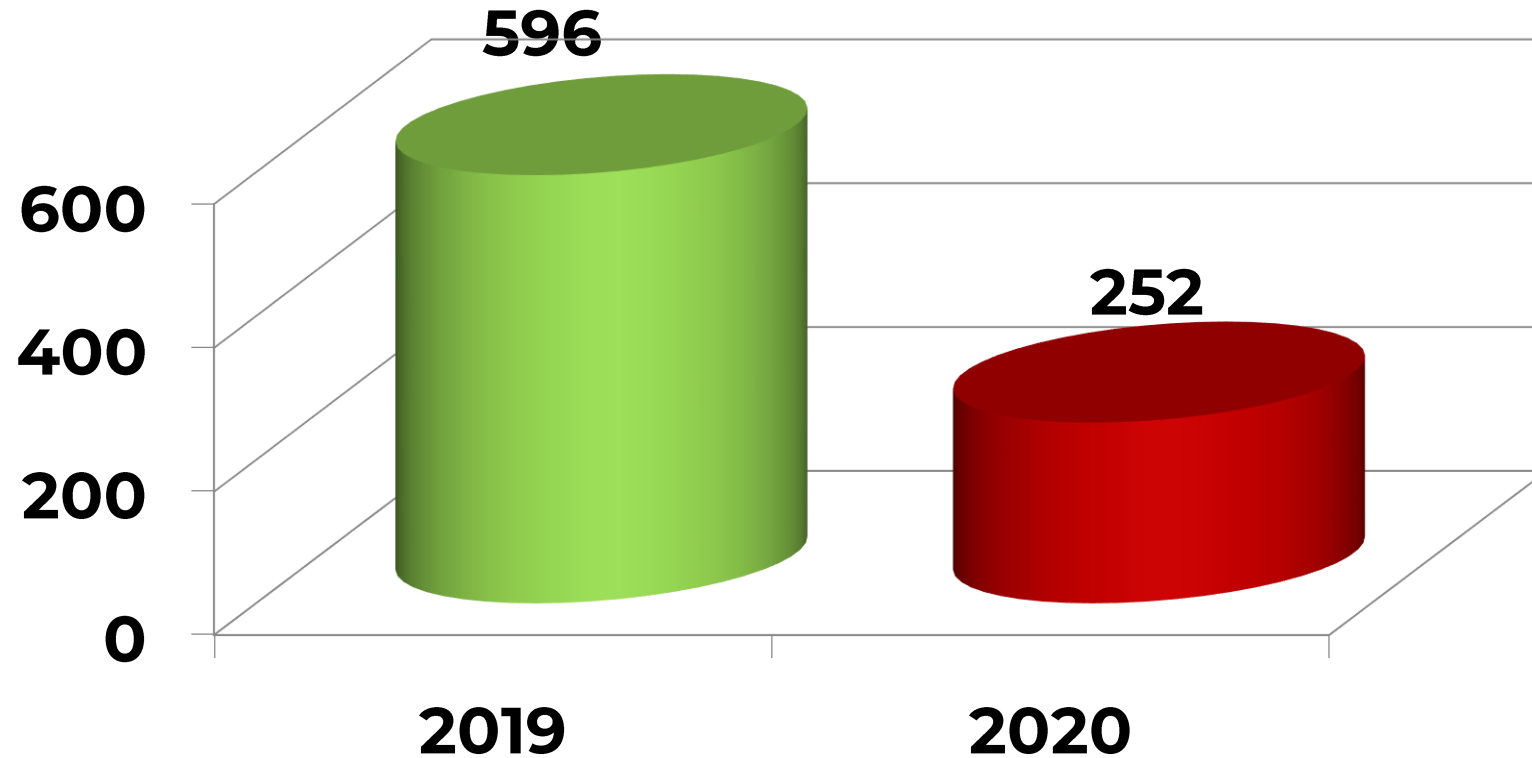
- **68,195** Distribución de la Revista Proteja su Dinero.
- **3,577** Mensajería Local.
- **3,852** Mensajería Foránea.
- **9,214** Correos de México.
- **169** MEXPOST
- **6,785** Correspondencia de Entrada.
- **17,516** Acuses Digitalizados

Archivo de Trámite

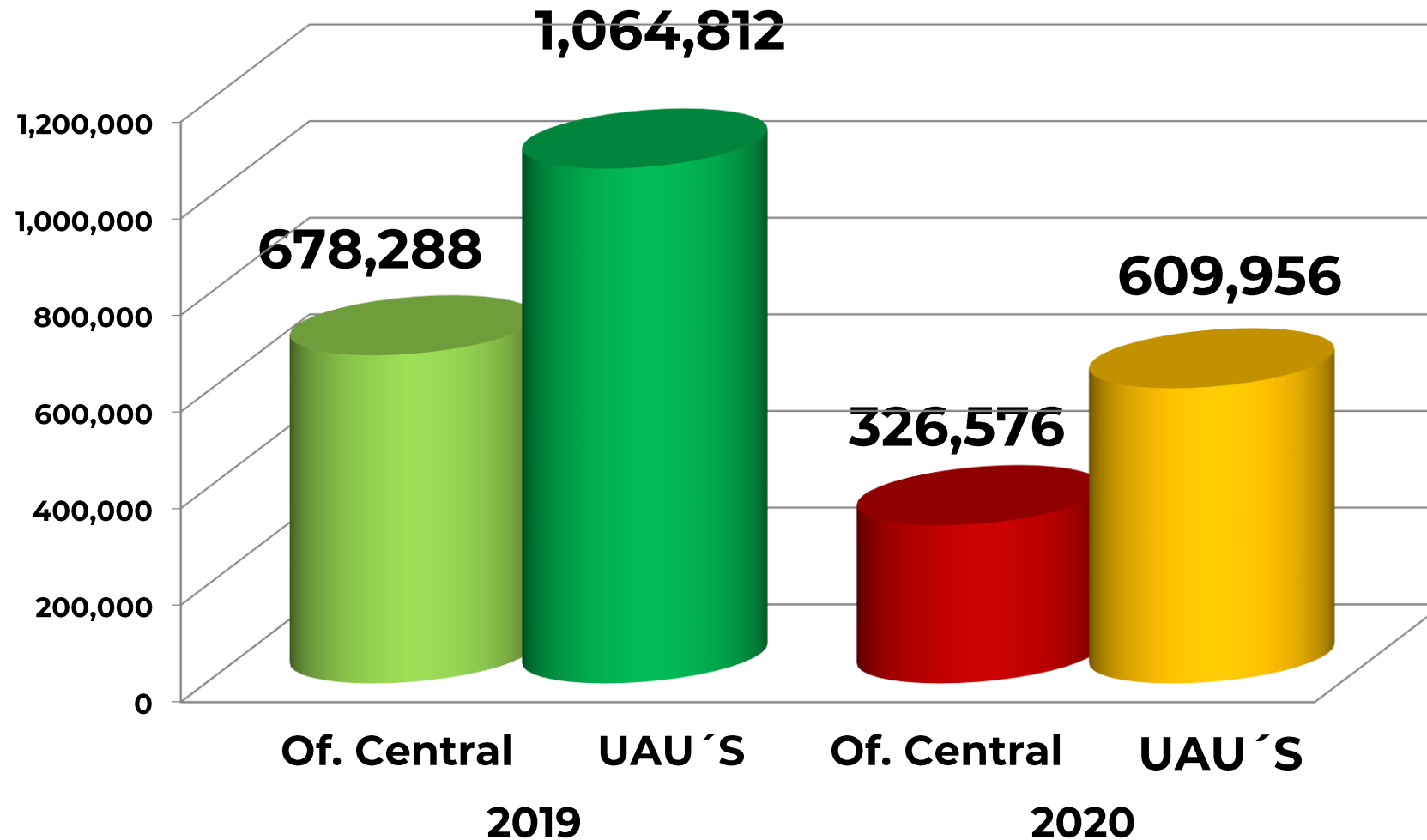


Archivo de Trámite

HOMOGENEIDAD INSTITUCIONAL CARPETAS ENERO-JUNIO

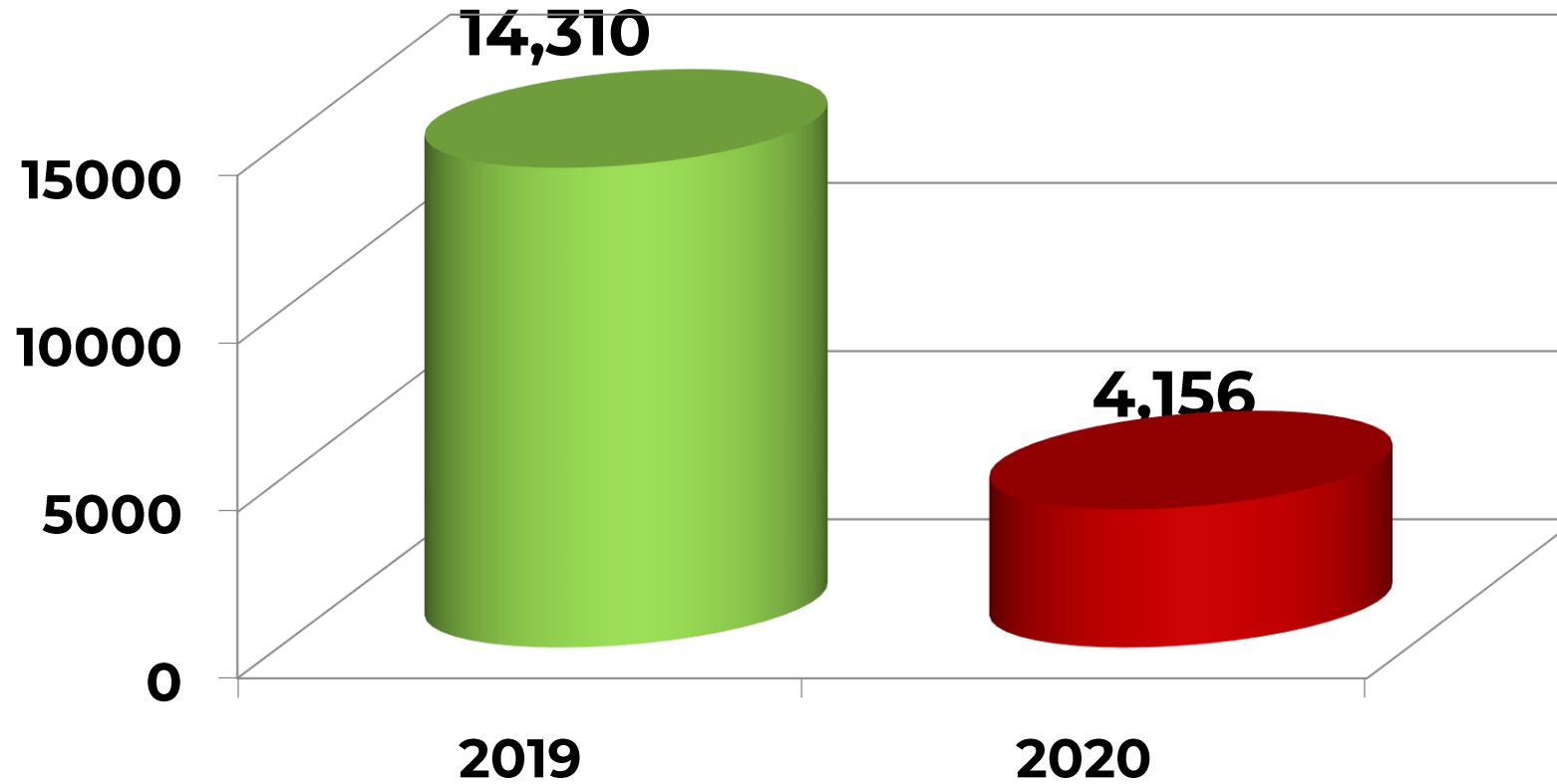


Archivo de Trámite DIGITALIZACIÓN ENERO-JUNIO



Archivo de Concentración

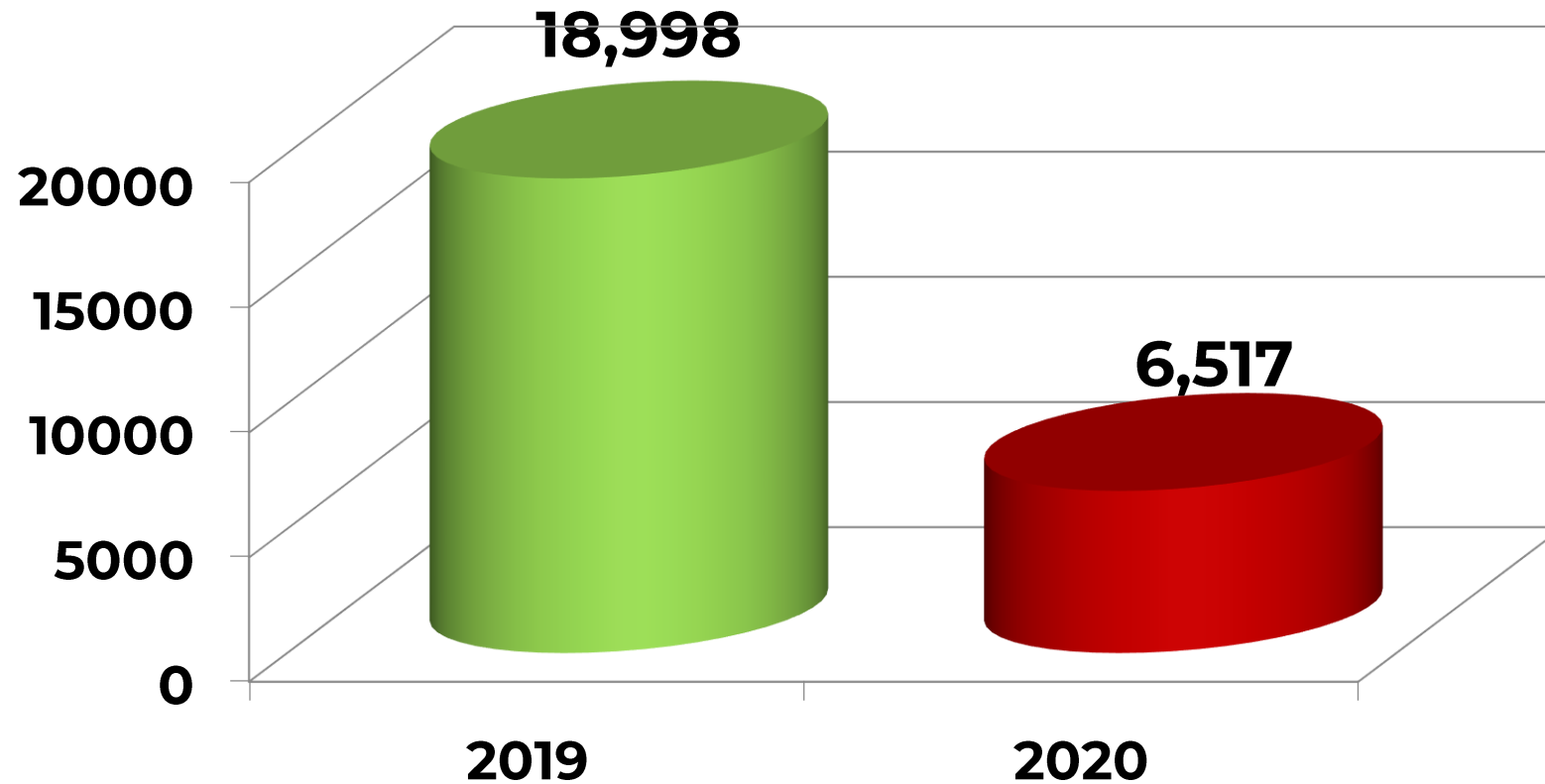
TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES ENERO-JUNIO





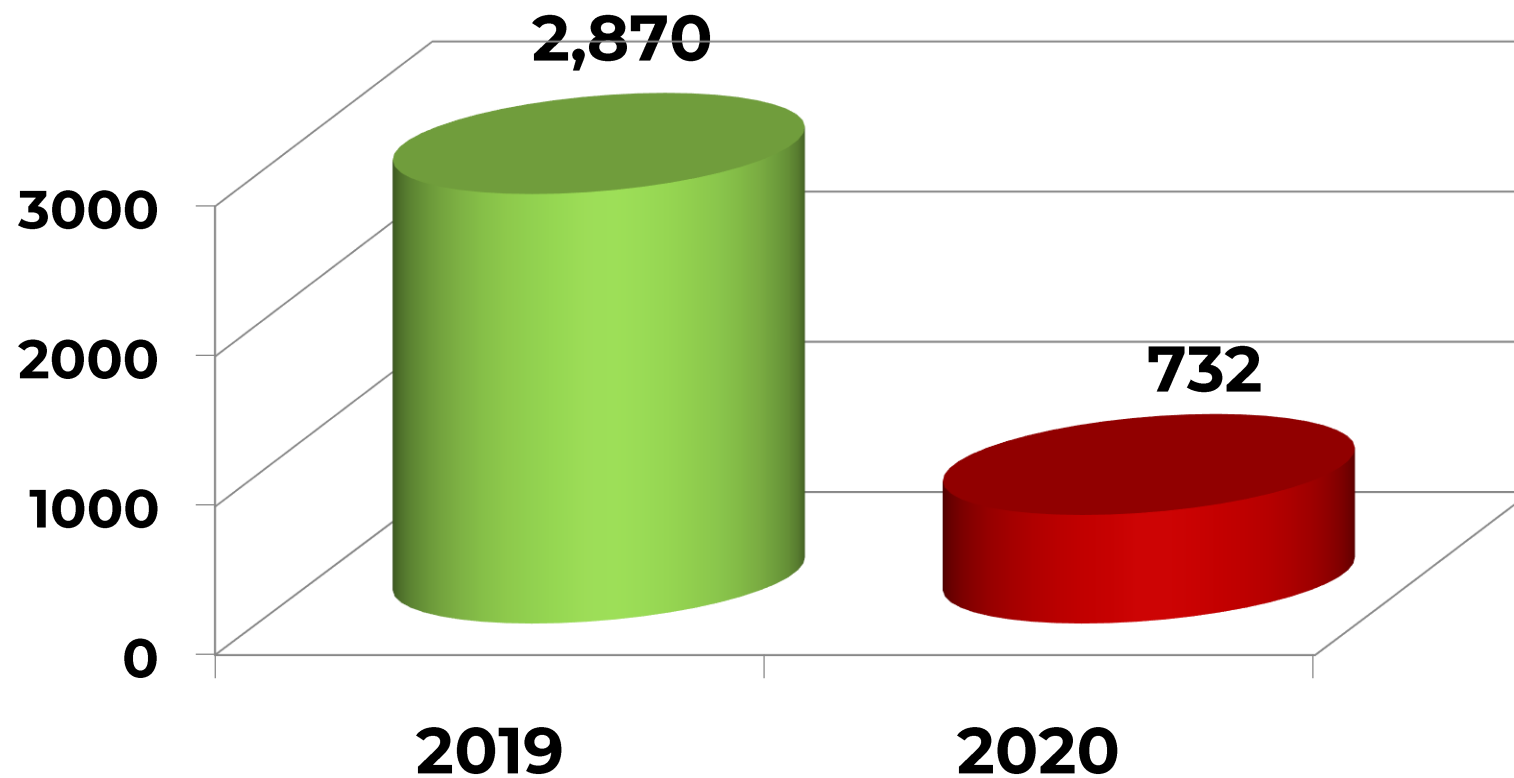
Archivo de Concentración

GLOSA DOCUMENTAL ENERO-JUNIO



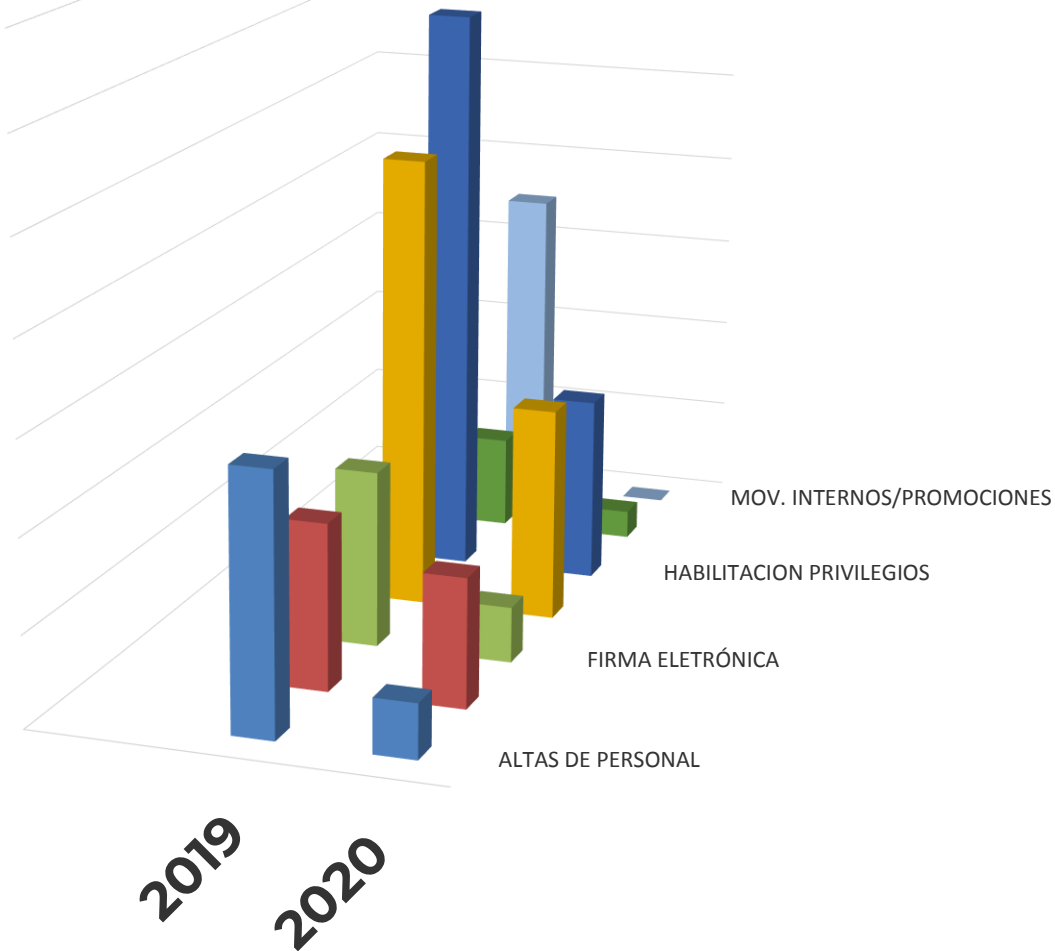
Archivo de Concentración

PRESTAMOS DE EXPEDIENTES ENERO JUNIO

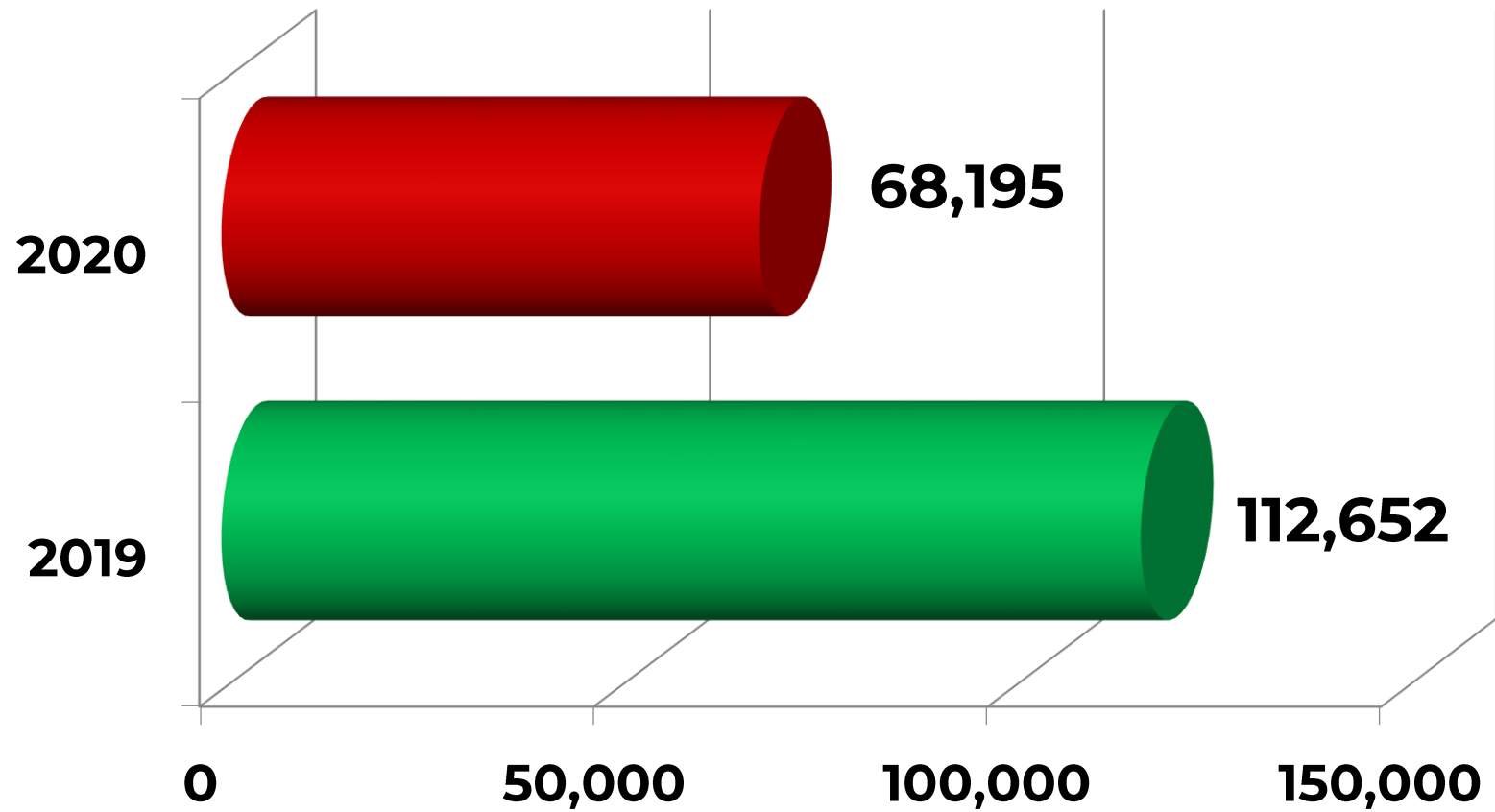


SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN ENERO-JUNIO

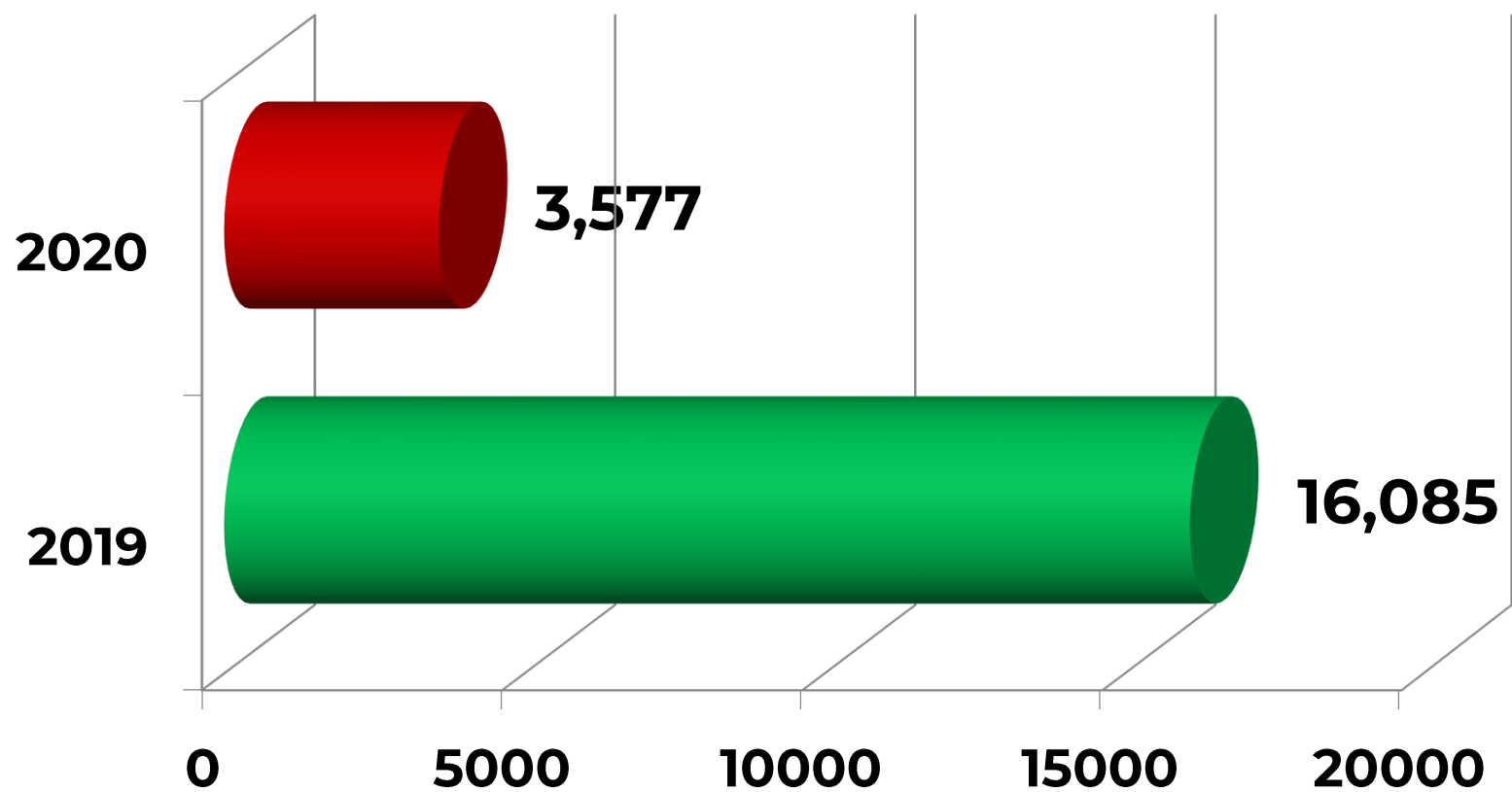
2019	28	18	19	49	62	10	35
2020	6	14	6	23	20	3	0



EJEMPLARES DE REVISTA ENERO-JUNIO

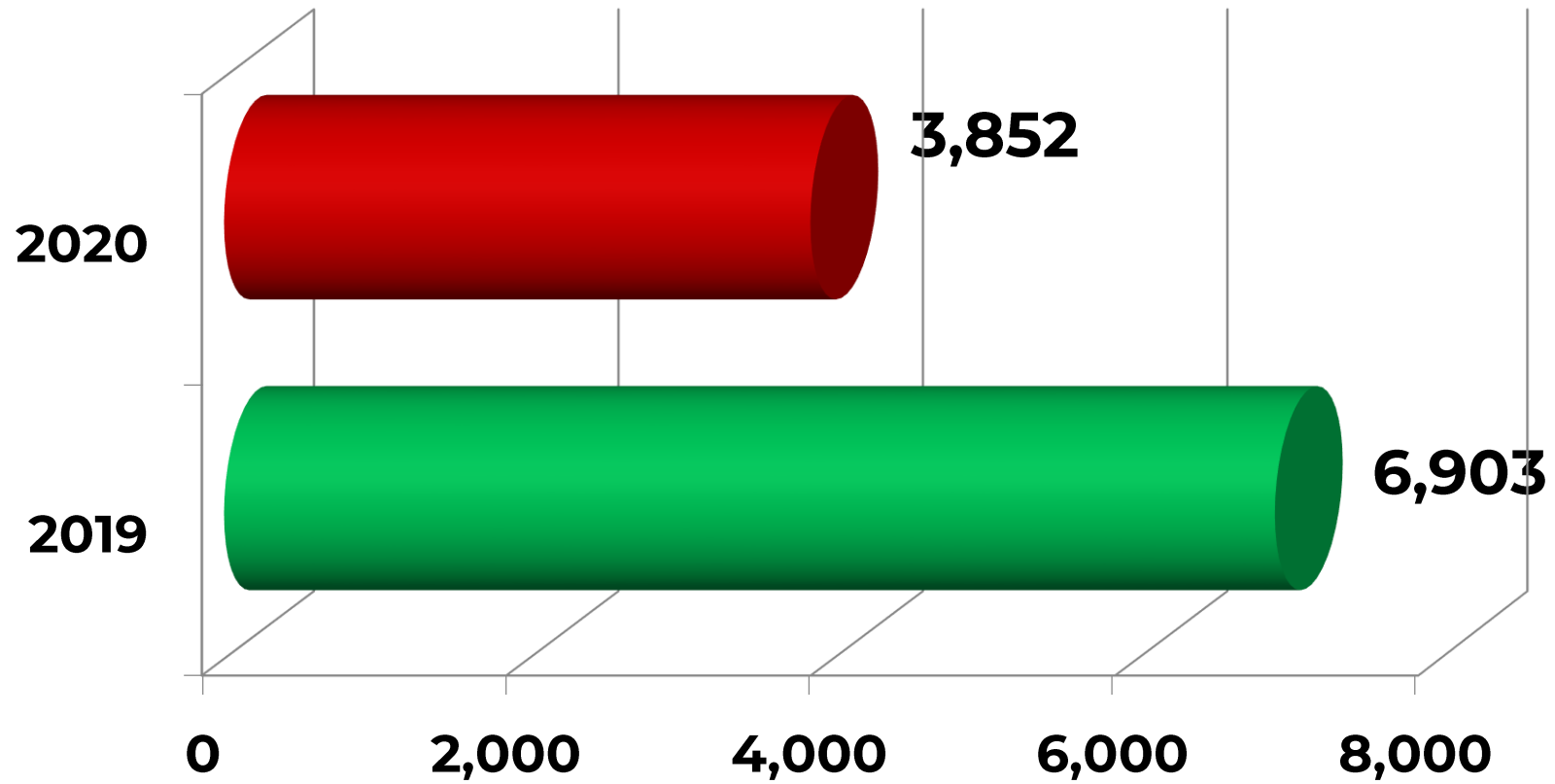


MENSAJERÍA LOCAL ENERO-JUNIO



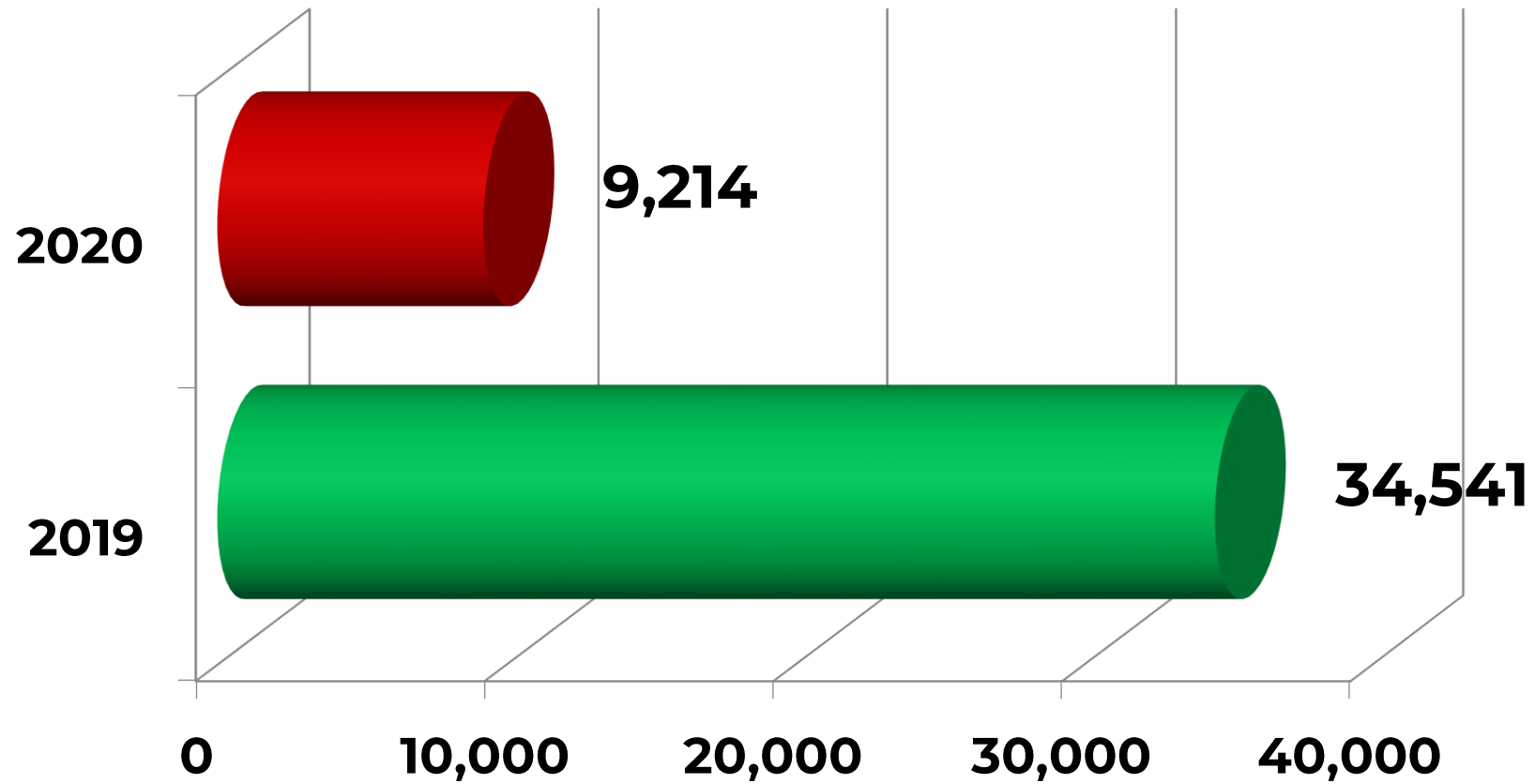


MENSAJERÍA FORÁNEA ENERO-JUNIO



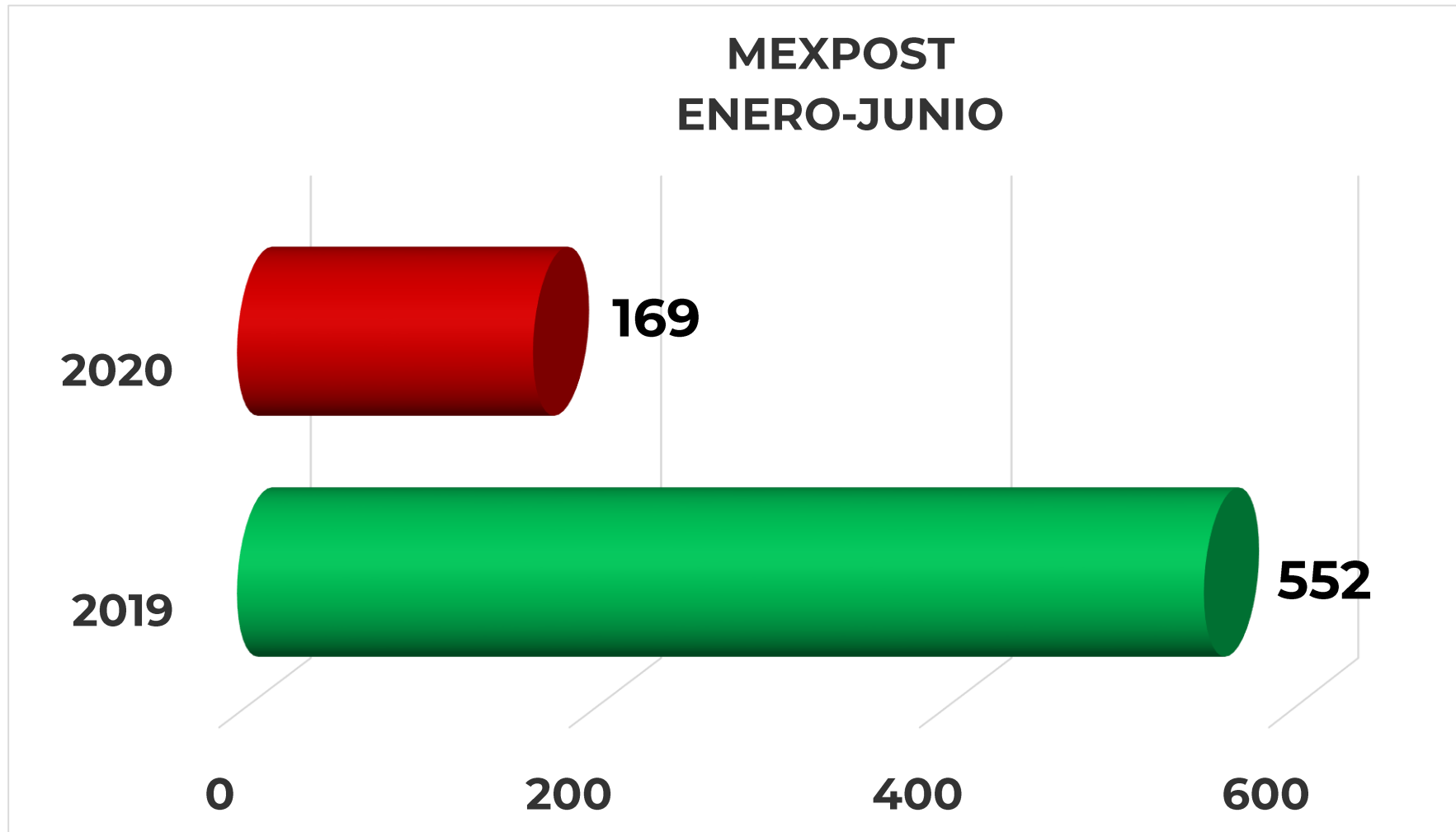


CORREOS DE MEXICO ENERO-JUNIO



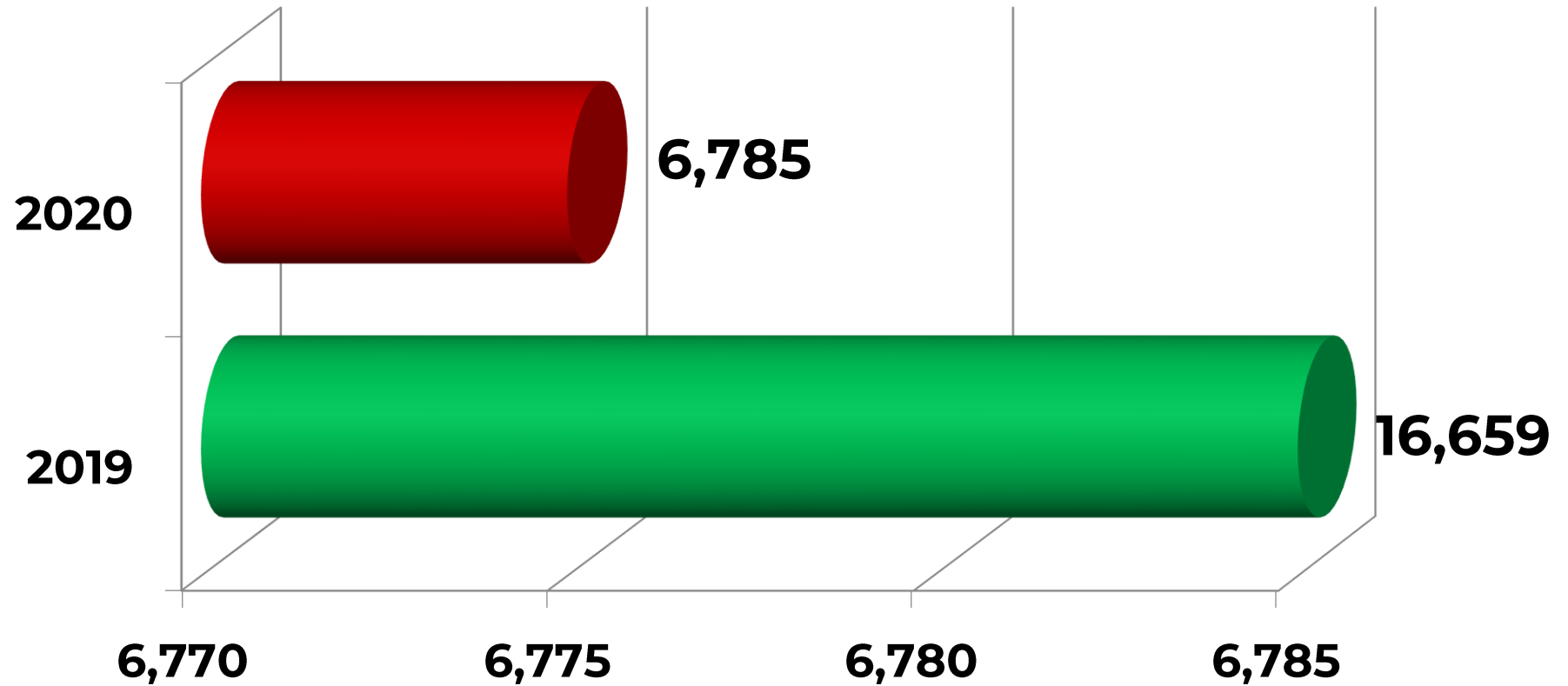


MEXPOST ENERO-JUNIO



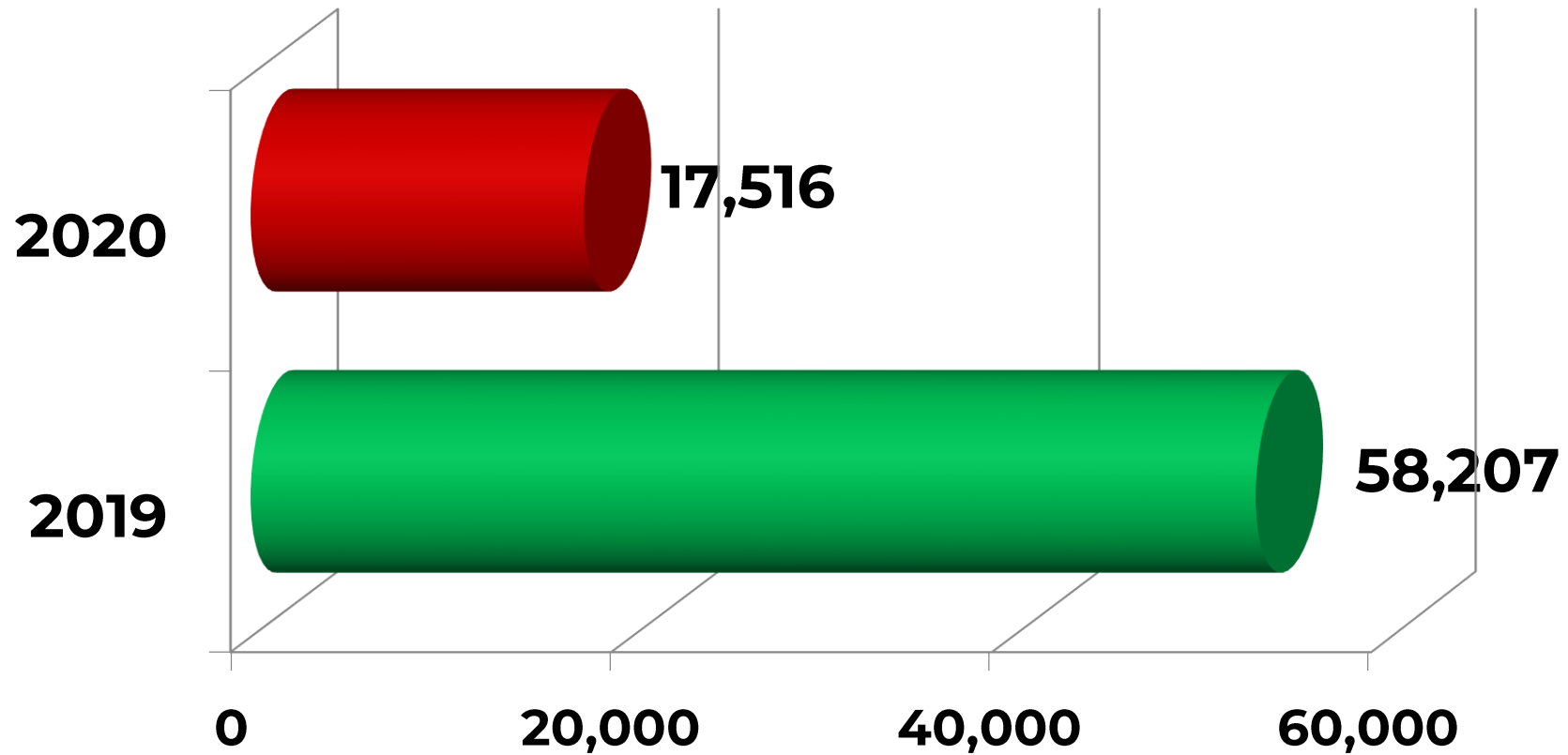


CORRESPONDENCIA DE ENTRADA ENERO-JUNIO





ACUSES DIGITALIZADOS ENERO-JUNIO





SHCP
SECRETARÍA DE
HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



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

4. Asuntos Generales