

CIUDAD DE MÉXICO, A 30 DE AGOSTO DE 2024.

I. Marco jurídico de actuación

Los ordenamientos jurídicos aplicables a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ("CONDUSEF"), se relacionan en documento adjunto al presente informe, el cual se identifica como Anexo 1.

Cabe precisar que la normatividad que se relaciona está conformada por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones vigentes que resulten aplicables; así como manuales de organización, de procedimientos, de trámites y servicios al público, que norman la materia.

II. Resultado, o en su caso, estado de los programas, proyectos, estrategias y aspectos relevantes y/o prioritarios de su competencia

a) La vinculación de los programas con los principios rectores, ejes, prioridades del Plan Nacional de Desarrollo, y con los objetivos prioritarios, estrategias, acciones puntuales y metas para el bienestar contenidos en los programas sectoriales, institucionales, especiales o regionales.

Con el fin de contribuir al objetivo superior del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, de lograr el bienestar general de la población, así como a los objetivos prioritarios del Programa Sectorial de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, denominado "Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo" (PRONAFIDE) 2020-2024, durante la presente Administración, la CONDUSEF elaboró y formalizó su Programa Institucional para el periodo 2020-2024, el cual plantea 5 objetivos prioritarios:

- Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población;
- Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros;
- Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras;
- Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras; y
- Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras.

En la integración de los diversos aspectos programáticos y presupuestales sometidos a la aprobación de las instancias competentes del Sector Central y reportados anualmente en los informes institucionales, se reporta el cumplimiento y evolución de cada uno de dichos propósitos generales en la matriz programática de las metas para el bienestar, así como su estimación al mes de septiembre de 2024. Anexo 2.1.

b) Los resultados alcanzados en los programas sectoriales, institucionales, transversales, regionales y especiales, así como en los programas sujetos a reglas de operación o cualquier otro, y los proyectos estratégicos y/o prioritarios. Dicha información deberá ser congruente con lo reportado en la Cuenta Pública.

En la CONDUSEF, se tiene el programa presupuestario E011 denominado "Protección y defensa de los usuarios de servicios financieros", generándose la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y estableciéndose los indicadores que reflejan el actuar de esta Comisión Nacional.

Con el propósito de diseñar, establecer, reportar y dar seguimiento puntual al cumplimiento de las metas para el bienestar, se generaron los indicadores contenidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) que periódicamente se reportan. Estos últimos se alinearon al Programa Institucional en junio de 2022, lo que ha permitido plasmar los resultados en el cumplimiento de las metas para el bienestar establecidas en el Programa Institucional 2020-2024, y en la presentación de las Cuentas Públicas anuales.

A continuación, se presentan las matrices indicando el cumplimiento de metas anuales registradas en los diversos informes de la

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

CONDUSEF y en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) correspondientes al periodo comprendido de enero de 2019 a junio de 2024.

Asimismo, se presentan la proyección a septiembre de 2024 de las metas de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR). Anexo 2.2.

c) Los principales proyectos de inversión terminados y aquellos que se encuentren en proceso, reportando de estos últimos su avance físico y financiero, y justificando el grado de avance y estado.

No aplica

d) Los avances en la atención a recomendaciones y/o sugerencias de las evaluaciones externas a los programas sectoriales, institucionales, transversales, regionales y especiales; los programas sujetos a reglas de operación o cualquier otro, los proyectos estratégicos y/o prioritarios.

No aplica

e) Las recomendaciones o propuestas de estrategias, programas, proyectos o acciones que deben tener continuidad por su relevancia, impacto social y relevancia presupuestal.

No aplica

III. Principales logros alcanzados en los programas, proyectos, estrategias y aspectos relevantes y/o prioritarios

Durante el periodo de esta administración comprendido del mes de diciembre de 2018 al mes de junio de 2024, se han llevado a cabo diversas acciones que permitieron consolidar a la CONDUSEF como la entidad que protege y defiende a los usuarios de servicios financieros, así como implementar medidas que permitieron empoderar a los usuarios y ofrecerles una educación financiera que contribuyó a una toma de decisiones informadas. A continuación, se desglosan las principales actividades implementadas y desarrolladas por cada ejercicio fiscal.

III.1 Diciembre 2018

III.1.1 Actualización de las DCG emitidas por la CONDUSEF para incorporar al sector de ITF

El día 9 de marzo de 2018 se emitió el Decreto por el que se expide la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera con la finalidad de incrementar el nivel de inclusión financiera y mejorar las condiciones de competencia del sistema financiero en México.

Derivado de la relevancia de emprender acciones que permitan cumplir el mandato legal establecido en el artículo 57 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, el 11 de noviembre de 2018, se dio a conocer el Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF ("Acuerdo"), en dónde se destaca la incorporación a la normativa de las Instituciones de Tecnología Financiera como sujetos regulados por la Comisión.

En esta actualización se destaca la incorporación al SIPRES de las Instituciones de Tecnología Financiera para conformarse como otro Sector Financiero, de igual forma se señala que si se regula la forma y periodicidad en que las Instituciones Financieras deben notificar a la CONDUSEF sus actividades y operaciones, se estima necesario que las Instituciones de Tecnología Financiera deben ser incluidas como sujetos obligados y regulados por esta Comisión Nacional, volviendo obligatorio determinar la forma y periodicidad en que estas deben informar a este Organismo sus actividades y operaciones.

Para la emisión del Acuerdo mencionado, la Comisión eliminó dos obligaciones aplicables a las Instituciones Financieras, previstas en

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

disposiciones emitidas por la propia Comisión Nacional, en cumplimiento a los requisitos establecidos en el “Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo”

III.22019

III.2.1 Emisión de las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en materia de Transparencia y Sanas Prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera

La CONDUSEF emitió, el 9 de julio del 2019 a través de la publicación en el Diario Oficial de la Federación, las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera (ITF's), la cual es considerada normativa secundaria para regular la transparencia en los servicios y productos que ofrecerán al público.

Dichas disposiciones regulan como la CONDUSEF revisará las plataformas (páginas de internet) y publicidad de las ITF's (wallets y crowdfunding), para supervisar que lo ofertado sea cierto, claro y no confunda o induzca a error.

De igual forma se establecen las sanciones en caso de incumplimiento, por parte de las Instituciones de Tecnología Financiera, a las obligaciones establecidas en las Disposiciones, en términos de los artículos 94, fracción XIV, inciso b) de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 41, 42 y 43 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

III.2.2 Programa Especial para la imposición de sanciones

Con el objetivo de incrementar la imposición de multas a las Entidades e Instituciones Financieras e inhibir las conductas y omisiones infractoras de las obligaciones contenidas en la normativa, competencia de esta Comisión Nacional, buscando salvaguardar los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros, el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano y a su vez, propiciar la generación de ingresos para coadyuvar al cumplimiento de los demás objetivos de este organismo público; se generó el programa especial para la imposición de sanciones, con la implementación de las siguientes estrategia:

- a) Se reorganizaron los equipos de trabajo y se mejoraron los procesos, propiciando un procedimiento administrativo sancionador más eficaz y eficiente;
- b) Se identificaron sectores e incumplimientos recurrentes, enfocando los esfuerzos para sancionar los mismos y así inhibir dichas conductas; y
- c) Se implementaron mejoras al Sistema de Administración de Multas (SIAM), con la finalidad de tener un mayor control del estatus de los expedientes y el manejo de la información.

Durante el periodo de diciembre de 2018 a junio de 2024, se emitieron un total de 47,951 sanciones, por un importe de \$1,941,977,576.26 (Mil novecientos cuarenta y un millones novecientos setenta y siete mil quinientos setenta y seis pesos 26/100 M.N.), mientras que de diciembre de 2012 a noviembre de 2018, se impusieron 28,631 sanciones por un monto de \$950,645,220.58 (Novecientos cincuenta mil millones seiscientos cuarenta y cinco mil doscientos veinte pesos 58/100 M.N.); lo que representa un

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

incremento en la emisión de sanciones del 67.48% y del 104.28% respecto del monto impuesto.

Además, de diciembre de 2018 a junio de 2024, se tuvo una recaudación total (CONDUSEF, Banco de México y SAT) de \$648.4 mdp, mientras que, de diciembre de 2012 a noviembre de 2018, se tuvo una recaudación total (CONDUSEF, Banco de México y SAT) de \$314.95 mdp; lo que representa un incremento en la recaudación derivado de la emisión de sanciones del 105.87%.

Es importante precisar que la recaudación no depende de este organismo público, sino de la voluntad de las Entidades e Instituciones Financieras, por lo que no es posible realizar una proyección estimada al respecto. Anexo 3.1

III.2.3 Emisión del nuevo Estatuto Orgánico de la CONDUSEF

El plan de ejecución de acciones para la emisión del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, se llevó a cabo por la Vicepresidencia Jurídica en coordinación con las otras vicepresidencias Técnica, de Unidades de Atención a Usuarios, y de Planeación y Administración, en el periodo de enero a julio de 2019, es decir, una vez aprobado el presupuesto de egresos del ejercicio fiscal 2019.

Estas acciones se ejecutaron como consecuencia de:

- a) Las modificaciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal respecto de que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal sólo podrán contar con oficinas de representación en las entidades federativas siempre y cuando sea indispensable para prestar sus servicios.
- b) La aprobación del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2019, mismo que fue creado como parte de una política de austeridad, trayendo consigo la reestructura de las atribuciones de la CONDUSEF, en cuanto a la cantidad, forma de distribución, destino y tipo de gasto autorizado.

La modificación al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF se publicó el 15 de julio de 2019 y se puede consultar en la siguiente liga: <https://www.condusef.gob.mx/documentos/Estatuto-Organico-CONDUSEF-15072019.pdf> .

III.2.4 Modificación a la estructura orgánica

Derivado de las modificaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal del 30 de noviembre de 2018 y de la aprobación del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2019 del 28 de diciembre de 2018, como parte de la Política de Austeridad, se llevaron a cabo los cambios en la estructura de plazas en esta Comisión Nacional. De las 187 plazas registradas en 2018 se redujeron a 154 en 2019, es decir, se cancelaron 33 plazas, de las cuales 5 fueron de Director General, 10 de Director de Área, 9 de Subdirector y 9 de Jefe de Departamento.

El impacto de la reducción expuesta implicó disminuir \$ 90,093,129.88 para tener un total de gasto por la cantidad de \$321,928,810.57.

III.2.5 Educación Financiera

La educación financiera permite que las personas adquieran conocimientos y habilidades básicas para administrar mejor sus recursos, incrementar y proteger su patrimonio con la ayuda del uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros, en este sentido se realizaron las siguientes actividades:

III.2.5.1 Tandas para el bienestar

En 2019 iniciaron los trabajos de colaboración con la Secretaría de Economía y Sparkassenstiftung für internationale Kooperation (Fundación de las Cajas de Ahorro de Alemania para la Cooperación Internacional), para desarrollar una plataforma para capacitación y elaboración de materiales didácticos para los Servidores de la Nación, para capacitar a los beneficiarios del programa, que son micro empresarios, negocios familiares o comercios.

En una segunda fase de cursos sobre Educación Financiera se abordan temas de emprendimiento, a través de cuatro guías impresas para la solución de actividades y ejercicios prácticos con temas, como: Administración del negocio, Mi modelo de negocio, El hogar y El negocio, Las cuatro guías se prepararon en una versión digital en la Plataforma Moodle, con la intención de capacitar a los facilitadores del proyecto o Servidores de la Nación. Se diseñaron infografías para su distribución en WhatsApp y Redes Sociales, sobre los tres temas principales de finanzas personales como son: Presupuesto, Ahorro y Crédito, enfocadas al público beneficiario del programa.

III.2.5.2 Acciones de Media Superior:

A partir del ciclo escolar 2019-2020, el sistema CONALEP, implementó, en el módulo "Proyección Personal y Profesional" la unidad "Las Finanzas en mi plan de vida"

La unidad consta de 22 horas y se encuentra dividida en 3 temas centrales:

1. Presupuesto
2. Ahorro
3. Productos y servicios financieros

El impacto aproximado por ciclo escolar es de 119 mil estudiantes de 1er semestre de todas las carreras a nivel nacional.

III.3 2020

III.3.1 Portal de Queja Electrónica

Con la finalidad de brindar atención a los usuarios de servicios financieros durante la pandemia de COVID 19, la CONDUSEF implementó el Portal de Queja Electrónica, con el objetivo principal de que cualquier persona pueda presentar una queja en contra de una Institución Financiera desde cualquier lugar, a través de medios electrónicos.

Se instauró por etapas, iniciando con el sector bancario y posteriormente con sector asegurador, seguido por el de administradores de fondo para el retiro y por último los otros sectores.

Con el fortalecimiento de este Portal se logró la disminución de uso de papel a través del escrito digital personalizado que se construye a partir de la información y datos proporcionados por el usuario, además, se puede monitorear en línea y la respuesta es vía correo electrónico, sin que el usuario tenga que acudir a las instalaciones de la Comisión, reduciendo así gastos de transporte y papelería para el usuario.

De mayo de 2020 al mes de junio de 2024 se han recibido 569,385 quejas electrónicas a través del Portal. Para el mes de septiembre se proyecta alcanzar una cifra de 605,385, con un promedio mensual de 12,000 para los meses de julio a septiembre de 2024. Anexo

III.3.2 Chat en Línea

El chat en línea de la CONDUSEF, es un medio de comunicación remota, accesible a través del portal oficial de este organismo, en un horario de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

A través de este, se brinda asesoría a los Usuarios de Servicios Financieros, en relación con el inicio y seguimiento de los trámites y servicio, competencia de la CONDUSEF.

A través de esta herramienta se resuelven aquellas consultas de la ciudadanía, relacionadas con las características de diversos productos o servicios financieros, así como de las Instituciones Financieras que los ofrecen, procurando así que las personas tomen decisiones informadas.

De abril de 2020 al mes de junio de 2024 se han brindado 1,539,997 orientaciones a través del Chat en Línea.

Para el mes de septiembre se proyecta alcanzar una cifra de 1,876,549 orientaciones, con un promedio mensual de 34,731 para los meses de julio a septiembre de 2024. Anexo 3.3.

III.3.3 Proceso de Conciliación Telefónica (COT).

En el 2020, se implementó el Proceso de Conciliación Telefónica ("COT") que tiene como finalidad principal desahogar las audiencias de conciliación a través de conferencias telefónicas.

Objetivo.

- Resolver diferencias, problemas o reclamaciones de los usuarios de servicios financieros. Este servicio inició con 8 Instituciones Bancarias y 8 Aseguradoras, así como 10 Unidades de Atención a Usuarios (UAU).

- Poner en contacto a las y los usuarios con las Instituciones Financieras para arreglar sus diferencias, problemas o reclamaciones presentadas ante esta Comisión Nacional.

El Sistema cuenta con todas las medidas de seguridad y certeza jurídica, que opera en 3 pasos para el usuario:

- 1) Registrarse a través de la página de internet con: número de FOLIO CONDUSEF, apellido paterno y estado donde presentó la reclamación, así como un dispositivo electrónico con acceso a internet; escanear y subir documentos.
- 2) Obtener su clave de usuario CIC y cambiar su contraseña.
- 3) Llamar desde su teléfono celular o fijo a la línea telefónica del sistema COT en el día y hora que le hayan citado.

El Sistema COT está disponible para todas las Instituciones Financieras y en las oficinas de Atención a Usuarios de todas las entidades federativas.

Del año 2020 al mes de junio de 2024, se han celebrado 27,705 audiencias de conciliación telefónica COT.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

La proyección a septiembre de 2024, conforme a la tendencia, es que se celebren poco más de 29,594 audiencias de conciliación COT.
Anexo 3.4

III.3.4 Educación Financiera

La educación financiera permite que las personas adquieran conocimientos y habilidades básicas para administrar mejor sus recursos, incrementar y proteger su patrimonio con la ayuda del uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros, en este sentido se realizaron las siguientes actividades:

III.3.4.1 Proyecto Minerva:

Objetivo: Brindar una educación financiera a las mujeres para el fortalecimiento de sus capacidades financieras.

Características: 100% en línea y gratuito.

Contenido: Siete temas con contenidos teóricos, videos, actividades y guías descargables, los cuales son:

- I. ¿Dónde estoy parada? (Presupuesto);
- II. ¿Qué quiero lograr? (Ahorro);
- III. ¿Son aliados o enemigos? (Crédito);
- IV. ¿Estoy preparada ante imprevistos? (Seguros); y
- V. ¿Cómo participan las mujeres en la economía?
- VI. ¿Emprender es para mí?;
- VII. ¿Cómo protejo mi identidad y mis finanzas?

Duración: 10 horas

Comprobante que se emite: Constancia de participación.

De noviembre de 2020 a junio de 2024 se inscribieron un total de 29,160 personas.

Para el mes de septiembre de 2024 se proyecta alcanzar una cifra de 31,089 personas inscritas, con un promedio mensual de 643 para los meses de julio, agosto y septiembre de 2024. Anexo 3.5, Figura 1.

III.3.4.2 Curso de Educación Financiera para Directivos y Docentes de Educación Básica:

Objetivo: Desarrollar competencias económico-financieras en los Directivos, Docentes y Asesores Técnicos Pedagógicos de Educación Básica, a fin de que puedan incorporar estos contenidos en sus procesos de enseñanza-aprendizaje para transmitir estos conocimientos a sus alumnos y alumnas.

Características: 100% en línea y gratuito.

Contenido: Ocho temas de Educación Financiera, siendo los siguientes:

I.Sistema Financiero Mexicano,
II.Presupuesto y Ahorro,
III.Crédito,
IV.Inversión,
V.Seguros,
VI.Retiro,
VII.La CONDUSEF y
VIII.Los derechos de los Usuarios de los Servicios y Fraudes Financieros.

A través de recursos educativos como infografías, videos y actividades de reforzamiento, las y los participantes fortalecerán los temas antes mencionados.

Duración: 48 horas.

Comprobante que se emite: Constancia de participación.

De septiembre de 2020 a diciembre de 2021, se contó con un registro de 18,022 docentes y directivos de educación básica de los 32 estados de la República Mexicana. Anexo 3.5, Figura 2.

III.3.4.3 Programa Sembrando Vida:

Inician los trabajos en diciembre del año 2020. El programa promueve la organización social y productiva de las/los sujetos agrarios, como una forma de recuperar el tejido social en las comunidades, para lograr la autosuficiencia alimentaria de las/los sujetos agrarios, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las localidades en donde opere el programa.

El plan de trabajo contempla 3 líneas de acción para difundir información a los facilitadores, Técnicos Sociales y Técnicos Productivos, las cuales son:

-Elaboración de videos: se cargan a la Plataforma Canvas, con diferentes temáticas enfocadas a los seis ejes de Educación Financiera, los videos realizados por la CONDUSEF con los temas: "EDUCACIÓN FINANCIERA", "MEDIDAS DE SEGURIDAD", "PRESUPUESTO", "INVERSIÓN Y CRÉDITO" y "SEGUROS Y RETIRO".

-Charlas Virtuales de los mismos temas: Dirigidas a fortalecer los conocimientos que se transmiten a las y los sembradores, cada tema se aborda en 3 días y cada día consta de 4 sesiones, 2 por la mañana y 2 por la tarde, a excepción de "SEGUROS Y RETIRO".

-Materiales Didácticos: Se elaboraron 3 carteles con los siguientes temas, El ahorro programado, Presupuesto y Guía de Apoyo para las y los Técnicos Sociales y se dona material impreso de Educación Financiera, de los siguientes temas: Ahorro, Crédito, Presupuesto, Seguros, Micro seguros y la revista Proteja su Dinero, dando un total de 24,900 de material impreso y que impactaron a los 5 siguientes Estados de la Republica, Tabasco, Chiapas, Veracruz, Durango y Ciudad de México.

Para el mes de noviembre de 2022 se concluyeron las sesiones de capacitación y la entrega de materiales (infografías, folletos, videos, etc.) conforme al plan de trabajo, logrando la capacitación de 2,500 técnicos sociales y se entregaron 411 reconocimientos.

III.3.5 Medidas adoptadas con motivo de la declaratoria de Pandemia por el COVID-19

Con motivo de la declaratoria de pandemia por el COVID-19 que emitió la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020, y el Acuerdo que emitió la Secretaría de Salud para implementar las medidas preventivas para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2, la CONDUSEF adoptó las siguientes medidas:

Externas:

- A partir del 26 de marzo de 2020 se suspendió la atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público de la CONDUSEF.
- Se puso a disposición de los usuarios, iniciar trámites y dar seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF por vía remota (queja electrónica, registro COT, entre otros).
- El 26 de marzo de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo de suspensión de términos y plazos, para efectos de los actos y procedimientos que se desahogaban ante la CONDUSEF.

Dicho acuerdo fue modificado mediante publicaciones en el Diario Oficial los días 17 y 30 de abril, 29 de mayo, 15 de junio, así como 02 y 21 de julio de 2020, a fin de ampliar el periodo de suspensión.

Se exceptuó el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras a través de medios electrónicos.

- El 11 de agosto de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se hizo del conocimiento del público en general la continuidad de los trámites y procedimientos ante la CONDUSEF, así como la atención de usuarios de forma presencial en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público.

Para dicha atención presencial, se implementó el procedimiento para agendar cita previa y con ello, evitar concentración de personas en lugares cerrados.

- En la atención a usuarios de dictamen y defensoría, se acondicionó un auditorio con ventilación para atención personal con citas.
- Se emitieron acuerdos de suspensión de plazos específicos para las Unidades de Atención a Usuarios, por tiempos determinados, considerando el sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, implementado por el Gobierno Federal.

Internas:

- A partir del 26 de marzo de 2020, se implementó trabajo vía remota, a fin de evitar la movilización de las personas trabajadoras.
- Asimismo, se programó trabajo presencial escalonado, a fin de evitar concentración de personas en un solo lugar.
- Se controló el acceso a las personas que asistían presencialmente a las oficinas, mediante toma de temperatura, aplicación de gel sanitizante e instalación de tapetes sanitizantes.

- En junio de 2020, se colocaron acrílicos protectores en escritorios de las personas servidoras públicas que reciben documentación y atienden directamente al público.
- Se proporcionó a las personas servidoras públicas, un kit con cubrebocas y careta, a fin de que se utilizaran durante el tiempo que permanecieran en las oficinas.
- Se colocó gel sanitizante en todos los pisos de las oficinas, a disposición de las personas servidoras públicas.
- Se privilegió la comunicación vía remota, a fin de evitar la movilización de personal dentro de las instalaciones, así como la impresión y entrega de documentos físicos, en la medida de lo posible.
- Se implementó una distribución con sana distancia de lugares y estaciones de trabajo.

Se colocaron avisos de las medidas de prevención en pasillos, sanitarios y elevadores; en estos últimos se controló el aforo y el uso de los mismos para evitar contagios.

Acuerdos Emitidos

Los acuerdos emitidos para la reconversión, resultado de las medidas adoptadas por la Pandemia COVID 19, se pueden consultar en el Anexo 3.6.

III.42021

III.4.1 Educación Financiera

La educación financiera permite que las personas adquieran conocimientos y habilidades básicas para administrar mejor sus recursos, incrementar y proteger su patrimonio con la ayuda del uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros, en este sentido se realizaron las siguientes actividades:

III.4.1.1 Curso Educación Financiera para todos

Objetivo: Proporcionar a la población en general, información en temas financieros, de manera didáctica e interactiva, en un lenguaje sencillo y coloquial, para que tome mejores decisiones en el uso de su dinero

Características: 100% en línea y gratuito

Contenido: Ocho temas de Educación Financiera entre los que se encuentran: Presupuesto, Ahorro, Inversión, Crédito, Seguros, Retiro, Fraudes financieros y Servicios de la CONDUSEF.

Duración: 8 horas

Comprobante que se emite: Constancia de participación.

De diciembre de 2021 a junio de 2024 se inscribieron un total de 163,101 personas.

Para el mes de septiembre de 2024 se proyecta alcanzar una cifra de 178,842 personas inscritas, con un promedio mensual de 5,247 inscripciones para los meses de julio, agosto y septiembre de 2024. Anexo 3.5, Figura 3.

III.4.1.2Diplomado en Seguros:

Objetivo: Proporcionar a los y las participantes una visión general de lo que ha sido y es la Institución del Seguro en México, así como el marco conceptual y los conocimientos básicos relativos a los diversos tipos de seguros, comprendiendo sus fundamentos técnicos, legales y comerciales.

Características: 100 % en línea, gratuito y abierto a todo el público.

Contenido: Cuatro módulos, con material de estudio, videos, actividades de reforzamiento, material descargable y evaluación, contenidos elaborados en coordinación con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros ("AMIS"):

Módulo 1. Riesgo y seguros;

Módulo 2. Normatividad en seguros;

Módulo 3. Operaciones de seguros y

Módulo 4. Técnicas de distribución del riesgo.

Duración: 120 horas (3 meses)

Comprobante que se emite: Diploma.

De septiembre de 2022 a junio de 2024 se realizaron 9 generaciones con un total de 141,604 personas

Para el mes de septiembre de 2024 se proyecta alcanzar 10 generaciones con un total de 149,804 personas inscritas. Anexo 3.5, Figura 4.

III.4.2Procesador Estadístico

En abril de 2021 se implementó el "Procesador Estadístico" dirigido al público, el cual es una herramienta que surge en atención a las necesidades de información estadística de las personas usuarias de servicios financieros y del público en general, con la finalidad de proporcionarles cifras de carácter oficial en materia de atención a usuarios, de forma oportuna y confiable.

Al cierre de 2021 se tuvieron 5,482 visitas, en 2022 fueron 10,372, y para el primer semestre de 2023 se registraron 5,786 visitas, mientras que para el segundo semestre fueron 5,429. Los datos de 2023 se dan por separado ya que la información no es comparable, en virtud de que a partir de julio de 2023 se consideró una nueva configuración de Google Analytics, debido a que la anterior (Universal Analytics) fue inhabilitada para procesar datos.

Con respecto a 2024, de enero a junio, se llevaron a cabo 6,035 visitas al portal, con lo cual se obtuvo un acumulado de 11,464 visitas

al portal de julio de 2023 a junio de 2024.

Para el mes de septiembre se proyecta alcanzar un acumulado de 14,482 visitas, con un promedio mensual de 1,006 visitas de julio a septiembre de 2024. Anexo 3.7

III.5.2022

III.5.1Revisa Compara y Decide

El 26 de julio de 2023 se realizó el lanzamiento del Micrositio #RevisaComparaDecide, por el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público Gabriel Yorio González y Oscar Rosado Jiménez, Presidente de la CONDUSEF, el cual tiene como objetivo prioritario difundir información comparativa de fácil comprensión para las y los usuarios de servicios y productos ofertados por diferentes Instituciones Financieras, tales como comparativos y simuladores para elegir el producto y/o servicio más conveniente, las comisiones que cobran, su comportamiento ante alguna queja, el tiempo de respuesta y los resultados de la supervisión que realiza la CONDUSEF, entre otros.

Este Micrositio consta de cinco secciones:

- 1.Comparadores y Simuladores
- 2.Quién es quién
- 3.Checador de comisiones
- 4.Cuentas claras y reclamaciones
- 5.CONDUSEF supervisa a las Instituciones Financieras

A partir de su lanzamiento, el Micrositio ha registrado 387,822 visitas del periodo de julio de 2022 a junio de 2024, dicha cifra nos da un referente sobre la difusión que ha tenido por parte de la CONDUSEF para que cada vez más usuarios de servicios financieros tomen mejores decisiones de manera consciente e informada sobre los productos y servicios financieros que contraten, además de elegir el que mejor cubra sus necesidades.

Se tiene proyectado que, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, se llegue a las 410,000 visitas.

III.5.2Política de Equidad de Género. Insignia "Sáasil"

A raíz de los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera ("ENIF") en 2021 y del Informe Global de Brecha de Género ("Global Gender Gap Report") en 2023, así como en atención a las facultades conferidas a esta Comisión Nacional, en el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, entre ellas, la facultad de orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los usuarios para tomar medidas adecuadas que combatan, detengan, modifiquen o eviten todo tipo de prácticas que lesionen los derechos de los usuarios, esta Comisión Nacional crea la insignia Sáasil en el segundo trimestre de 2023, trayendo consigo un impulso para la eliminación de brecha de género, la creación de productos con equidad de género y el impulso del empoderamiento y salud financiera de las mujeres.

A diciembre de 2023 se han entregado 3 insignias, 2 al sector de seguros por un producto y un servicio; y 1 más al sector de banca múltiple por un servicio.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

En los meses de enero a junio de 2024 no se han entregado insignias Sáasil y no se tiene proyección para septiembre de 2024.

III.5.3 Plataforma de Usuarios Fintech

Derivado de la publicación de la Ley para Regular a las Instituciones de Tecnología Financiera el 9 de marzo de 2018, la CONDUSEF, realizó diversas acciones con la finalidad de que la normatividad, los procesos y procedimientos para la atención de los Usuarios de Servicios Financieros, otorgados por las Instituciones de Tecnología Financiera, se adecuaron a las necesidades que planteaba este nuevo sector.

Esta plataforma, utiliza la firma electrónica avanzada como medio para identificar y autenticar a los usuarios de este sector y permite iniciar y dar continuidad a todos los trámites y servicios de la CONDUSEF por medios remotos, incluyendo las audiencias de conciliación y los procesos posteriores como son: la solicitud del acuerdo de trámite que contiene el dictamen, la solicitud del servicio de defensoría legal gratuita y el desarrollo del servicio de defensoría legal gratuita.

Al mes de junio de 2024 se ha brindado 7,346 asesorías; 1,423 gestiones y 191 conciliaciones de usuarios del sector de Instituciones de Tecnologías Financieras.

Asimismo, se proyecta que para el periodo comprendido de julio a septiembre de 2024 se brinden 8,046 asesorías; 1,663 gestiones y 216 conciliaciones de usuarios del sector de Instituciones de Tecnologías Financieras. Anexo 3.8

III.5.4 Insignia de Adultos Mayores

Atendiendo a la facultad que tiene la CONDUSEF de promover y proteger los derechos de los Usuarios, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios, en el marco del mes de las personas adultas mayores, la CONDUSEF dio a conocer los “Principios Básicos a Observarse en la Atención de las Personas Adultas Mayores en el Sector Financiero”, el 29 de agosto de 2022, a través de un Comunicado de Prensa. En dicho Comunicado, manifestó también que distinguirá con una insignia a las Instituciones Financieras que emitan protocolos e implementen acciones de mejora en la atención de las personas adulta mayores, acorde a los Principios Básicos emitidos, los cuales son:

¿La edad es sinónimo de experiencia

¿Yo también importo

¿Ya no aguanto mucho tiempo en la fila y todo me empieza a generar ansiedad

¿Tú nada más dime a dónde dirigirme

¿Si me ayudas, acabo más rápido y me puedo ir a descansar

¿Sin tantas vueltas

¿Oriéntame, no me regañes

¿Mi dinero también cuenta para ahorrar, para invertir, para transferir o para ir pagando un préstamo

¿Que contigo me siento protegido

¿Sin andar en boca de todos

La CONDUSEF reconoce el esfuerzo de las Instituciones Financieras, a través de una insignia denominada “Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores”, que será visible en el Buró de Entidades Financieras y considerada por la CONDUSEF para elaborar el Índice de Atención a Usuarios.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

A junio de 2024, se han reconocido un total de 19 Instituciones Financieras (5 bancos, 7 afores, 6 aseguradoras y 1 SOFOM ER. Sin proyección para septiembre de 2024.

III.5.5 Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.

El 14 de octubre de 2022, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, la cual incorporó en un solo cuerpo normativo las distintas obligaciones de las Instituciones Financieras en materia de registros ante la CONDUSEF, a fin de crear un marco regulatorio orientado a preservar la estabilidad y correcto funcionamiento de las Instituciones Financieras, transparentando en mayor medida sus operaciones.

Con la emisión de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, se logró que las Instituciones Financieras pudieran dar cumplimiento a sus obligaciones frente a esta Comisión Nacional a través de una sola plataforma electrónica, a la que pueden acceder vía remota en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin necesidad de presentar documentos físicos y trasladarse a alguna Unidad de Atención a Usuarios o bien, a las oficinas centrales de este Organismo, disminuyendo con ello, tiempos, traslados, costos y cargas regulatorias.

Los registros que las Instituciones Financieras están obligadas a cumplir frente a la CONDUSEF, son de manera enunciativa más no limitativa, aquellos para presentar informes, informes trimestrales, proporcionar información y atender los requerimientos que se le formulen, entre ellos la Conciliación por Vía Telefónica (COT), el sistema informático que contiene información sobre la prestación y oferta de productos y servicios de las Entidades Financieras (IFIT), el Registro de Contratos de Adhesión (RECA), el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECA), el Registro de Comisiones (RECO), el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), el Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros (RESBA), el registro por medio del cual las Instituciones Financieras reportan a la CONDUSEF las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los usuarios de productos o servicios financieros (REUNE), el Registro Público de Usuarios (REUS), el proceso de Gestión Electrónica (SIGE), el Sistema de Comunicación Electrónico (SINE) y el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES).

III.5.6 Mejoras en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)

La CONDUSEF supervisa a las Entidades Financieras respecto a los despachos de cobranza contratados por éstas para gestionar sus carteras. Dichos despachos deben conducirse con respeto y en horarios establecidos.

En ese sentido, las Entidades Financieras deben supervisar que se respeten las prohibiciones de los despachos de cobranza.

Para tal efecto, con la publicación de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, el REDECO tuvo las siguientes mejoras:

- Reducir a 10 días hábiles la atención de las quejas.
- El horario permitido para realizar gestiones es de las 8:00 a las 21:00 horas.
- Selección de una sola causa por queja, lo cual permite una plena identificación del Usuario.
- Información de los despachos actualizada de manera mensual.
- Descarga masiva de información de quejas y la histórica cargada por las Entidades Financieras.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Atención de quejas a través de formularios para cargas manuales (parciales) o cargas masivas.

III.5.7 Educación Financiera

La educación financiera permite que las personas adquieran conocimientos y habilidades básicas para administrar mejor sus recursos, incrementar y proteger su patrimonio con la ayuda del uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros, en este sentido se realizaron las siguientes actividades:

III.5.7.1 Diplomado en Educación Financiera (DEF):

Objetivo: Que el público interesado adquiera conocimientos y competencias para el mejor aprovechamiento de los servicios y productos financieros, que fortalezcan sus capacidades en el manejo del dinero, coadyuvando con ello a su bienestar y el de su familia.

Características: 100 % en línea, gratuito y abierto a todo el público a partir del nivel bachillerato (17 años).

Contenido: Compuesto de 3 módulos.

Módulo I. Importancia de la Educación Financiera y su contexto (40 horas)

Módulo II. Ejes temáticos de la Educación Financiera (60 horas)

Módulo III. La Educación Financiera y las Nuevas Tendencias (50 horas)

Duración: 150 horas.

Comprobante que se emite: Diploma que respalde y sustente los estudios realizados.

De diciembre de 2018 a junio de 2024 se capacitaron 17 generaciones con un total de 923,802 personas.

Para el mes de septiembre de 2024 se proyecta alcanzar 18 generaciones con un total de 968,802 personas inscritas. Anexo 3.5, Figura 5.

III.5.7.2 MOOC: Construyo mi futuro Financiero

Objetivo: Proporcionar a las y los jóvenes del país las herramientas que les permitan desarrollar habilidades para llevar a cabo una planeación financiera adecuada, entender la importancia de proteger los recursos y el patrimonio, así como los requerimientos mínimos que se deben considerar al momento de elegir un producto o servicio financiero.

Características: 100% en línea y gratuito.

Contenido: Diez temas de Educación Financiera: Sistema Financiero Mexicano, Presupuesto y Ahorro, Crédito, Inversión, Seguros, Retiro, Finanzas Digitales, Fraudes Financieros, Emprendimientos y Finanzas sostenibles. A través de recursos educativos (infografías, videos, presentaciones) y actividades de reforzamiento.

Duración: 40 horas.

Comprobante que se emite: Constancia de participación.

De septiembre de 2022 a junio de 2024 se inscribieron un total de 65,726 personas.

Para el mes de septiembre de 2024 se proyecta alcanzar una cifra de 68,126 personas inscritas, con un promedio mensual de 800 inscripciones para los meses de julio, agosto y septiembre de 2024. Anexo 3.5, Figura 6.

III.5.8 Supervisión de las Instituciones Financieras

La CONDUSEF ha fortalecido el ejercicio de sus facultades de supervisión, implementando y aplicando acciones y criterios de revisión más robustos al amparo, no solo de las leyes emitidas por las autoridades mexicanas, sino buscando la más amplia protección de los derechos humanos de los consumidores de servicios financieros, aplicando además los principios internacionales previstos en “Las Directrices para la Protección del Consumidor” (en su parte general y la relativa a servicios financieros), las cuales fueron emitidas por la Organización de las Naciones Unidas en 1985 (y aprobadas las últimas adiciones en 2015), respetando en todo momento, desde luego el principio de legalidad frente a las entidades financieras al momento de ordenar correcciones en el ofrecimiento, contratación y prestación del producto o servicio financiero.

Ante esta innovación y giro en la revisión que ha llevado la CONDUSEF en la materia de transparencia en protección de los usuarios de servicios financieros, se han obtenido logros para que las entidades financieras sean más cuidadosas en la forma en que ofrecen los servicios financieros, siendo claros y no generando confusión a los usuarios al momento de publicitar sus servicios, así como mayor claridad en los contratos, que es la base de la relación jurídica y los derechos y obligaciones de los usuarios, quienes gozan de derechos irrenunciables que deben respetar las entidades financieras y la CONDUSEF está velando por que así sea, en caso contrario ordena los cambios legales procedentes.

II. Logros en materia de Supervisión.

Como resultado de la aplicación de esta nueva visión de supervisión, se ha logrado una mejora en la evaluación, verificación e inspección; esto en mayor beneficio de los usuarios para el efecto de que las entidades financieras modifiquen los contratos de adhesión, y documentación anexa, así como comprobantes de operación que entregan a los usuarios, por lo que la supervisión se ha enfocado en que la documentación contractual y publicidad sean claras y transparentes, en aras de brindar la mayor protección y certeza jurídica al usuario. En particular se destaca lo siguiente:

- Es de destacarse que se ha revisado que los Contratos de Adhesión cuenten invariablemente con el consentimiento expreso del cliente (digital o autógrafo) y del representante legal de la entidad financiera de que se trate.
- Con esta nueva supervisión, se ha inhibido el uso de cláusulas abusivas y se ha vigilado que las instituciones no se aparten de las sanas prácticas (renuncia de derechos de los usuarios, no limitan los derechos de estos, las entidades financieras no limitan su responsabilidad frente a los usuarios, dan avisos en caso de modificaciones en la prestación de servicios o cobros en cuentas relacionadas con créditos, fijando los montos y plazos para cumplir con las obligaciones respectivas).
- Se han logrado modificaciones a los contratos de adhesión a fin de que se respete el derecho irrenunciable del usuario de solicitar su estado de cuenta a domicilio en cualquier momento.
- La supervisión ha puesto especial énfasis en que los contratos de adhesión no propicien las ventas atadas.
- Se ha logrado fijar claramente los medios digitales inherente al producto o servicio financiero.
- Se ha buscado la disminución de la relación inequitativa o asimétrica entre la institución financiera y los usuarios.
- Se han cancelado contratos que se comercializan sin autorización de esta Comisión Nacional.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

- Se está vigilando que los documentos contractuales entregados al usuario y que se están comercializando, tengan registro en RECA.
- En el caso de las entidades que operan digitalmente, se ha llevado a cabo la revisión de las plataformas, aplicaciones y publicidad que utilizan los usuarios para la celebración de sus operaciones.
- Se vigila que no exista cobro de comisiones incongruentes entre los documentos contractuales.
- Se logró que las entidades pudieran registrar comisiones en el RECO para Contratos Múltiples.
- Se ha evitado que la carátula de los contratos de adhesión contenga términos confusos, o aspectos que no formen parte del producto o servicio; así como que esté personalizada para cada usuario sin haber sido prellenada por la institución financiera.
- Se ha vigilado que las instituciones financieras emitan los comprobantes de operación con los requisitos legales necesarios.
- A partir de 2022, se empezó a realizar la supervisión de las FINTECH en su página de internet.
- Claridad en su publicidad y páginas de internet para evitar confusión al usuario respecto de los servicios que ofrecen, sobre todo en los casos donde usen páginas de internet donde terceros ofrezcan también diversos productos (financieros o no).
- Claridad en los términos y condiciones de los requisitos para contratar el producto o servicio.
- Establecen de forma clara las comisiones por producto o servicio financiero ofrecido.
- Suspensión de publicidad engañosa o que induzca al error.
- Actualmente la verificación se realiza conforme al Manual para la Verificación SOFOMES E.N.R.
- Se ha realizado la capacitación a las SOCAPS, SOFIPOS y Uniones de crédito a efecto de que dichas entidades se ajusten a las normas en materia de transparencia.
- Se ha agilizado la comunicación entre la CONDUSEF y las Entidades supervisadas en los procesos de supervisión derivado del uso de los portales y aplicativos que se han implementado por esta Comisión Nacional. Anexo 3.9.

En lo referente a las acciones de verificación y dando seguimiento a la supervisión integral a las Instituciones Financieras a partir de enero de 2022, se inició una revisión integral a las obligaciones de las Unidades Especializadas (UNES) de las Instituciones Financieras; realizando requerimientos de información en etapa de vigilancia y solicitando información relativa a los datos de localización de los titulares, así como a la información reportada en los informes trimestrales en el REUNE; resultando que de enero de 2022, a junio de 2024, se emitieron 351* requerimientos de información y se han remitido para el inicio del procedimiento sancionador 238 expedientes.

De julio a septiembre de 2024, se proyecta la remisión de 19 expedientes para inicio del procedimiento administrativo sancionador, dando un total de 257.

* Sin proyección para septiembre 2024, toda vez que de acuerdo con el Programa Anual de Supervisión 2024, a junio de dicho año se han emitido el total de requerimientos programados para el ejercicio.

III.5.9 Manual de Unidades especializadas (procedimiento de validación)

Derivado de la actualización que se hizo al Manual de Procedimientos para revisar el cumplimiento a las obligaciones de las Unidades Especializadas, se adicionó un nuevo procedimiento relativo a la validación de datos de la UNE, el cual se encuentra fundamentado en el artículo 12 fracción III de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, la cual entró en vigor el 1° de enero de 2023, dicho procedimiento ha permitido que la información registrada por las Instituciones Financieras en el sistema de Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), y publicada en el Directorio de Unidades Especializadas se encuentre vigente y actualizada, a efecto que los usuarios de servicios financieros puedan conocer los datos de las UNES, en el caso de que requieran presentar una consulta, reclamación o aclaración.

III.6.2023

III.6.1 Registro Único de Trámites (RUT):

Objetivo

Funcionar como ventanilla remota para que las y los usuarios den inicio y seguimiento a diversos trámites o servicios a cargo de esta Comisión Nacional.

Con la entrada en operación del RUT, se implementaron las siguientes mejoras:

I. Los trámites y servicios a los que se puede acceder de forma remota son los siguientes:

- Atención Técnico Jurídica: Asesoría
- Presenta tu queja: Queja Electrónica y quejas por prácticas de cobranza (REDECO)
- Reclamación: Presentación de Reclamación y Conciliación Telefónica (COT)
- Dictamen: Solicitud de Dictamen
- Defensoría Legal Gratuita: Solicitud de Procedencia de Defensoría Legal Gratuita y notificaciones Relacionadas con la Defensoría Legal Gratuita

Para el uso del RUT y garantizar la debida seguridad de la información en el proceso, se solicita a la o el usuario que obtenga una sola vez la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) para identificarse de manera remota ante esta Comisión Nacional. La CIC se le entrega con una carta responsiva en la que la o el usuario se responsabiliza del uso de la clave, ya que es única, intransferible, segura y privada.

Con la CIC, la o el usuario puede dar inicio y seguimiento a los trámites o servicios señalados, así como enviar y recibir documentación relacionada con su asunto (solicitudes, informes, requerimientos o cumplimiento a éstos y comunicaciones electrónicas), todo en el mismo portal.

Durante el periodo de enero de 2023 a junio de 2024, a través de la plataforma RUT se registraron un total de 5,667 usuarios de servicios financieros.

Conforme a la tendencia se tiene una proyección a septiembre de 2024, de 8,743 registros de usuarios en la plataforma RUT.

Asimismo, durante el periodo de enero de 2023 a junio de 2024, a través de la plataforma RUT se han solicitado un total de 1,415 trámites.

Conforme a la tendencia se tiene una proyección a septiembre de 2024, de 786 trámites solicitados a través de RUT. Anexo 3.10

Es notorio el aumento en la progresión de los últimos meses, por ser una herramienta cuyo uso está en crecimiento.

III.6.2 Portal Único de Registros (PUR):

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Plataforma electrónica utilizada y administrada por la CONDUSEF, para que las Instituciones Financieras ingresen a los registros de la CONDUSEF, se registren, actualicen, envíen informes e informes trimestrales, así como información y se notifiquen de manera automatizada.

Objetivo

- Permitir que las Instituciones Financieras cumplan sus obligaciones frente a los diversos registros y sistemas que administra la CONDUSEF, mediante el acceso a una sola plataforma.
- Las Instituciones Financieras ingresan al PUR mediante una Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) o bien Clave de Identidad CONDUSEF (CIC); las cuales son únicas, personales, intransferibles, seguras y confidenciales.

Con la entrada en operación del PUR, se implementaron las siguientes mejoras:

- Las Instituciones Financieras pueden ingresar al PUR de manera remota, las 24 horas, los 365 días del año, para presentar sus reportes o informes, sin necesidad de acudir presencialmente a alguna unidad de atención.
- Se permiten cargas masivas de información, o bien formularios, para dar cumplimiento a sus obligaciones en los distintos registros o sistemas de la CONDUSEF.
- Se homologan los periodos de cumplimiento de la mayoría de los registros, a fin de que la actualización de los mismos sea mensual (excepto REUNE).

Todas las Instituciones Financieras tendrán acceso al Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), con lo cual podrán presentar promociones, solicitudes, informes o cumplimiento a requerimientos y podrán notificarse por vía electrónica de los actos que esta Comisión Nacional emita.

Al cierre de junio de 2024, de un total de 3,566 Instituciones Financieras con estatus de "En Operación" o "Autorizadas", obligadas a solicitar su clave CICI de acceso para poder cumplir con las obligaciones de Registros ante esta Comisión Nacional, se han recibido 3,530 solicitudes de distintas instituciones, lo cual corresponde al 99 % del total. El porcentaje restante de 1 % son instituciones omisas o de alta reciente que aún no inician su proceso de solicitud.

Conforme a la tendencia, se tiene una proyección a septiembre de 2024 de 3,618 Instituciones Financieras registradas de las cuales 3,582 habrán obtenido la clave CICI y las restantes 36 quedarán en trámite.

En lo referente a las claves CIC, al cierre de junio de 2024, de las 3,493 instituciones que ya cuentan con clave CICI activada, 1,091 han solicitado entre 1 y 184 claves auxiliares CIC, sumando un total de 5,568 solicitudes de CIC. Conforme a la tendencia se tiene una proyección a septiembre de 2024 de un total de 6,009 solicitudes de CIC. Anexo 3.11

III.6.3 Conciliación Remota (COR):

Objetivo

- Resolver diferencias, problemas o reclamaciones con Instituciones Financieras, presentadas por los usuarios de servicios financieros.
- Poner en contacto a las y los usuarios con las Instituciones Financieras para arreglar sus diferencias, problemas o reclamaciones

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

presentadas ante esta Comisión Nacional.

- Disponer de una herramienta que permita realizar el envío y recepción de la información generada durante el procedimiento de Conciliación Remota.

El Sistema cuenta con las medidas de seguridad para brindar certeza jurídica, en los pasos en los que operará el usuario:

- Obtener su clave de usuario CIC y cambiar su contraseña.
- Ingresar desde cualquier dispositivo al COR en el día y hora que le hayan citado.
- Ingresar la información y documentación necesaria para llevar a cabo la Conciliación Remota.

El Sistema COR, está disponible para las Instituciones Financieras y las oficinas de Atención a Usuarios de todas las entidades federativas.

Cabe precisar que la CONDUSEF está en posibilidad de desahogar las audiencias vía remota en aquellos casos donde los Usuarios presentan dificultades para trasladarse a las oficinas de Atención a Usuarios.

Lo anterior permite un acceso a los servicios proporcionados por este organismo, e inclusión a diversos sectores de población, buscando con ello una pronta solución a conflictos.

Al cierre de junio de 2024, se han celebrado 227 audiencias de conciliación remota (COR).

Conforme a la tendencia se tiene una proyección a septiembre de 2024, de 825 audiencias (COR) celebradas. Anexo 3.12

III.6.4 Implementación del estado de cuenta estandarizado de tarjeta de crédito para personas físicas.

Con la finalidad de dar certeza y seguridad jurídica a los usuarios, así como a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, respecto al estado de cuenta que utilicen en los créditos de cuenta corriente asociados a las tarjetas de crédito. Con fecha 29 de diciembre de 2022 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se da a conocer a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, el formato de estado de cuenta estandarizado de tarjeta de crédito para personas físicas, así como su guía de llenado.

De conformidad con el Acuerdo, dicho estado de cuenta estandarizado (Estado de Cuenta Universal), así como su guía de llenado, deberá ser empleada a partir del 17 de octubre de 2024, por lo que ha sido necesario mantener comunicación constante con las Instituciones Financieras y Banco de México.

Debido a lo anterior, durante 2023, se dio seguimiento al programa piloto que las Instituciones Financieras están llevando a cabo para la implementación del estado de cuenta estandarizado (BBVA y Banorte).

Adicionalmente, se llevaron a cabo reuniones conjuntas con Banco de México a fin de aclarar las principales dudas de las Instituciones Financieras y que éstas lleguen a la entrada en vigor del estado de cuenta estandarizado (Estado de Cuenta Universal) cumpliendo con el Acuerdo señalado. Estas reuniones se realizaron durante el primer semestre de 2024.

Asimismo, para lograr la adecuada implantación del nuevo formato de estado de cuenta estandarizado (Estado de Cuenta Universal) se

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

consideró necesario realizar las siguientes actividades previas a la fecha de implantación:

- ¿Elaborar y aplicar un cuestionario a cada emisor para conocer el estado actual de su instrumentación y su plan de actividades pendientes;
- ¿Revisar los cálculos de cada emisor y, en su caso, apoyarlo para que realice correcciones;
- ¿Establecer una estrategia de comunicación que incluya material y canales de difusión para facilitar a los tarjetahabientes el entendimiento del nuevo formato.

De ésta forma se llevó a cabo una reunión en la que participaron los emisores, la CONDUSEF y Banco de México. En esta reunión se les planteó la tarea de realizar trabajos previos a la implementación, tiempo en el cual podían realizar consultas a las autoridades financieras a fin de atenderlas previo a que fuera obligatorio el cumplimiento y que, llegado el momento, se pudiera realizar con total apego a la normatividad aplicable.

Como acuerdo de esa reunión, se les envió un URL donde podían descargar el cuestionario a ser llenado por cada emisor para conocer el avance de su implementación, así como un documento en Excel que permitiría realizar validaciones a los cálculos de los casos específicos que plantearon los emisores donde tuvieran dudas. Dicha revisión consideró escenarios de uso de diferentes perfiles de tarjetahabientes (por ej. totaleros y no totaleros, con y sin compras diferidas, con y sin atrasos, etc.), solicitando que los emisores proporcionaran información anónima de estos perfiles de clientes y los cálculos resultantes para el estado de cuenta.

Esta selección de perfiles fue importante dado que las autoridades financieras no hubiéramos tenido la capacidad de validar los cálculos para todos los clientes en el periodo de tiempo disponible.

El objetivo de la revisión de los cálculos ha sido garantizar que la información que los tarjetahabientes recibirán en su nuevo estado de cuenta a partir de octubre sea correcta.

Por lo que se llevaron a cabo reuniones en línea con los emisores a fin de conocer, de viva voz, su avance en la implementación y explicarles el archivo de validación de cálculos. En algunas reuniones también los emisores expusieron sus dudas y se hicieron aclaraciones.

Se validaron los cálculos de los emisores que así lo solicitaron, poniendo como fecha límite para el envío de cálculos el 30 de agosto de 2024 a fin de contar con el tiempo suficiente para atender todos los planteamientos que fueran realizados antes de esa fecha y que pudieran estar listos para el término de la implementación.

Asimismo, se consideró conveniente que los tarjetahabientes fueran informados sobre los objetivos del nuevo estado de cuenta y sus principales elementos, para facilitar su entendimiento.

Con base en lo anterior se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- a) Guía completa en formato web: se diseñó una Guía completa e interactiva en formato web para que aquellos tarjetahabientes que tuvieran interés en conocer más detalles sobre Estado de Cuenta Universal, la cual se puso a disposición de los usuarios en la página principal de la CONDUSEF o en la liga <https://nuevoestadodecuentadetdc.condusef.gob.mx/>
- b) Dado que existieron dos bancos (Banorte y BBVA) que comenzarían a emitir sus estados de cuenta con el nuevo formato antes que los demás; se elaboraron mensajes cortos en los que se invitaba a los usuarios a consultar la guía o se les comunicaba información sobre los objetivos y beneficios del Estado de Cuenta Universal.
- c) Estos mensajes cortos fueron enviados a los emisores a fin de que los incluyeran en sus estados de cuenta y fueran informando a la

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

población sobre este cambio. Lo anterior independientemente de las acciones de comunicación que cada emisor quisiera emprender.

d) Así los emisores podrían enviar a sus clientes estos mensajes a través de diferentes vías (correo electrónico, SMS, App) informando del nuevo estado de cuenta e invitando a consultarlo.

e) Por último, durante las reuniones llevadas a cabo con los emisores, se consideró conveniente que a quien así lo solicitara, podía enviar sus dummies de formatos de estado de cuenta universal a fin de recibir retroalimentación de las Autoridades Financieras (CONDUSEF y BANXICO).

III.6.5 Criterio de Control Difuso

A raíz de la sentencia emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación mediante resolución de fecha 8 de febrero de 2023, en los autos del Amparo Indirecto 16/2022 derivado del criterio El Tribunal Federal de Justicia Administrativa con motivo del criterio de jurisprudencia PC.I.A. J/2 A (11a.), del Tribunal Federal de Justicia Administrativa publicado en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 6, octubre de 2021, Tomo II, página 3126, en donde se establecía que el artículo 96 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros violaba el principio de Seguridad Jurídica, se creó el criterio de Control Difuso como constancia de las acciones y resultados obtenidos en esta Comisión Nacional en el tema de imposición de multas, toda vez que en la sentencia antes mencionada, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación se determinó que dicho artículo no transgrede la garantía de seguridad jurídica, pues en tanto la autoridad no ejerza su facultad sancionatoria, el particular no reciente perjuicio alguno en su esfera, ni se obstaculizan las formalidades relativas a la misma, siendo esto de carácter obligatorio para el Tribunal Federal de Justicia Administrativa de conformidad con lo establecido en el artículo 217 de la Ley de Amparo, reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y que por jerarquía de normas es la que prevalece.

Dicho de otra manera, en el numeral 39 de la sentencia de mérito, la Segunda Sala de la Suprema Corte, señaló que el hecho de que la disposición en cita no establezca el plazo para que, de ser el caso, la CONDUSEF imponga la multa que corresponda, no contraviene el principio de seguridad jurídica, pues la propia norma, en su segundo párrafo prevé expresamente una regla que da certeza de que la actuación de la autoridad se llevará a cabo dentro de un límite temporal.

En el numeral 40, se señala que la seguridad jurídica se salvaguarda en la medida en que, al existir la figura de la prescripción o "caducidad", como se expresa en la norma, que opera desde el día siguiente a aquel en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de la infracción, el gobernado tiene la certeza de que no podrán pasar más de cinco años en los que la autoridad imponga una sanción que derive de dicho procedimiento, impidiéndole de tal manera una actuación arbitraria.

En ese sentido, en el numeral 41, la Segunda Sala señala que, al transcurrir el plazo de prescripción, sin que se imponga la multa correspondiente, se extingue el derecho a sancionar por parte de la autoridad.

En ese orden de ideas, en el numeral 42, se señala que el actuar de la autoridad se ve acotado temporalmente, salvaguardándose la garantía de seguridad jurídica prevista en el artículo 16 Constitucional, al impedir que el gobernado sea objeto de actuaciones arbitrarias o caprichosas por parte de la autoridad, pues se establecen límites temporales a su actuación.

La sentencia emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la sesión correspondiente al 08 de febrero de 2023 contenida en los autos del juicio de amparo 16/2022, la cual constituye un Precedente Judicial Obligatorio en términos del artículo 94, párrafo décimo segundo de la Constitución, podrá consultarse en el Anexo 3.13

En efecto, como se podrá advertir, la sentencia emitida dentro del juicio de amparo 16/2022, constituye un Precedente Judicial

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Obligatorio, el cual debe entenderse como la facultad o principio de un Órgano Jurisdiccional Supremo, para continuar con las determinaciones de derecho adoptadas de manera previa, y que poseen un efecto vinculante sobre Tribunales de diverso rango, a efecto de garantizar:

- 1.La coherencia del sistema jurídico: si un caso ha sido resuelto de cierta manera ajustados a derecho, es coherente que un caso idéntico o similar sea resuelto de la misma manera.
- 2.Su estabilidad: la estabilidad del sistema jurídico requiere que el proceso del litigio y la aplicación de reglas para resolver casos permanezcan estables a lo largo del tiempo
- 3.El principio de igualdad: el derecho debe tratar de la misma manera a individuos involucrados en casos idénticos o similares, tanto previos como futuros.

Ahora bien, a efecto de garantizar la coherencia, estabilidad e igualdad del sistema jurídico, frente a la problemática que genera la existencia de criterios contradictorios de Órganos Jurisdiccionales Federales relacionados con la aplicación del artículo 96 de Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros, la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, a través de la resolución contenida en el juicio de amparo 16/2022 de fecha 08 de febrero de 2023, estableció un criterio obligatorio en torno a la constitucionalidad del citado precepto normativo, en específico, en definir que no vulnera el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con el plazo de esta Comisión Nacional para emitir la resolución administrativa en la que se imponga alguna sanción, el cual adquiere un rango de jurisprudencia.

Por lo anterior, y derivado de la determinación de Suprema Corte de Justicia de la Nación, el artículo 96, segundo párrafo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, NO TRANSGREDE EL PRINCIPIO DE SEGURIDAD JURÍDICA, toda vez que la propia norma, en su segundo párrafo prevé expresamente una regla que da certeza de que la actuación de la autoridad se llevará a cabo dentro de un límite temporal.

En conclusión, el criterio de la Segunda Sala de fecha 08 de febrero de 2023, debe considerarse como Precedente Judicial Obligatorio 16/2022, en términos de lo dispuesto en el artículo 223 de la Ley de Amparo; debido a lo anterior, el porcentaje de juicios favorables para esta Comisión Nacional ha ido en aumento. Anexo 3.14

III.6.7Registro de obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor

Con el fin de garantizar la seguridad jurídica de la CONDUSEF, como titular de los derechos patrimoniales de las obras desarrolladas en las diversas Unidades Administrativas para el cumplimiento de sus facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en las disposiciones que de ella emanan, así como en las demás disposiciones legales que le otorgan atribuciones a la CONDUSEF, se realizaron las gestiones correspondientes ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR) para registrar en el Registro Público del Derecho de Autor las obras referidas.

En ese sentido, al 30 de junio de 2024, se han obtenido del Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR) el certificado de registro de 83 sistemas que se utilizan en el desarrollo de las actividades que realiza la CONDUSEF, de un total de 121 sistemas activos, quedando a la fecha 38 sistemas pendientes de registrar. Anexo 3.15.

Para el mes de septiembre se estima contar con 87 certificados de registros de los sistemas que se utilizan en el desarrollo de las actividades que realiza la CONDUSEF.

Aunado a lo anterior, se registró ante el INDAUTOR el dibujo correspondiente a la abeja DUSEF, al ser el personaje que acompaña

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

algunas acciones de educación financiera de la CONDUSEF. Dicha imagen simboliza previsión, compromiso, comunicación, responsabilidad y trabajo en equipo debido a su labor grupal, cualidades indispensables para el desarrollo del bienestar financiero de cada persona, aunado a que dicho personaje contribuye a generar una relación tangible con los participantes en las diversas acciones de educación financiera, el cual quedó registrado y se obtuvo el certificado con fecha 22 de junio de 2023.

III.6.8 Registro de marcas ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial

Con la finalidad de registrar como marca los diversos logos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros utiliza en el desarrollo de sus actividades, y evitar que terceros los utilicen sin consentimiento, se han enviado al Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), 27 solicitudes para el registro como marca de 26 logos y una denominación. Anexo 3.16

Adicionalmente, el 24 de octubre de 2023 se solicitó al IMPI el registro como marca la denominación de “Semana Nacional de Educación Financiera”, y se obtuvo el Título de marca el 01 de abril de 2024.

III.6.9 Educación Financiera

La educación financiera permite que las personas adquieran conocimientos y habilidades básicas para administrar mejor sus recursos, incrementar y proteger su patrimonio con la ayuda del uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros, en este sentido se realizaron las siguientes actividades:

III.6.9.1 Curso de Emprendimiento

Objetivo: Que el público interesado adquiera conocimientos y competencias para el desarrollo de sus ideas de negocio y proyectos emprendedores, que fortalezcan sus capacidades en la gestión de una empresa y para que puedan encontrar oportunidades que les brinden una mayor independencia financiera.

Características: Formato: 100% en línea y gratuito.

Contenido: Compuesto por cinco módulos: I. Introducción al emprendimiento; II. Ideación; III. Modelo de Negocio; IV. Lanzamiento; y V. Formalidad empresarial.

Duración: 50 horas.

Comprobante que se emite: Constancia de participación.

De noviembre de 2023 a junio de 2024 se inscribieron un total de 23,797 personas.

Para el mes de septiembre de 2024 se proyecta alcanzar una cifra de 29,197 personas inscritas para los meses de julio, agosto y septiembre de 2024 Anexo 3.5. Figura 7.

III.7 2024

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

III.7.1 Nueva metodología del Índice de Atención a Usuarios (IDATU)

Con la finalidad de mejorar el nivel de atención que tienen las Instituciones Financieras ante la CONDUSEF en materia de reclamaciones o quejas, desde el 2015 se desarrolló un mecanismo denominado Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU), para evaluar a las Instituciones Financieras, ya sea por su comportamiento operativo o por incumplimientos a la Ley de la CONDUSEF en materia de atención de reclamaciones, que consiste en calificar dos procesos básicamente:

1.GESTIÓN ELECTRÓNICA 60%

2.CONCILIACIÓN 40%

100%

Una vez que se obtiene el cálculo final, se consideran 3 factores adicionales o nuevos que impactan en la calificación definitiva y éstos son:

i.Penalización dependiendo del Resultado de Dictámenes emitidos en el periodo: Se consideran los asuntos en el proceso de Conciliación, donde se dejan a salvo los derechos del usuario y la emisión de Dictamen. Asimismo, los acuerdos de trámite del trimestre a evaluar con independencia de la fecha de conclusión de los asuntos de Conciliación. Valor: Hasta (-) 0.5 puntos a la calificación final obtenida.

ii.Beneficios: Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores, Se consideran a las Instituciones Financieras que cumplen con los “Principios básicos a observar en la atención de las personas adultas mayores en el sector financiero” (agosto, 2022). Se han incluido a los bancos que hayan firmado el “Decálogo para mejorar la atención y el servicio a los adultos mayores usuarios de la Banca” (agosto, 2021), siempre y cuando se evalúe que se cumple con los Derechos Humanos que establece el marco internacional y nacional.

En el caso de Productos con equidad de género se proporciona el beneficio si las instituciones cuentan dentro de su oferta con este tipo de productos. Su valor es de 0.5 puntos a la calificación final obtenida, con vigencia de dos años, a partir de la fecha de publicación de la insignia de dicho compromiso en el Buró de Entidades Financieras.

iii.Penalización en la revisión de folios IDATU: Por último, se consideran a las Instituciones Financieras que durante el proceso de revisión de folios seleccionados para el cálculo del IDATU, resultan rechazados por parte de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y ratificadas por la Vicepresidencia Jurídica, por lo que su valor puede alcanzar hasta un punto porcentual, depende del número de impugnaciones.

Ahora bien, se informa que, para la elección y determinación de los folios a evaluar, se consideran aquellos asuntos concluidos en el periodo a evaluar siendo de forma trimestral. Anexo 3.17

III.7.2 Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI)

La Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI) 2023, tiene como objetivo conocer cómo viven los mexicanos en lo concerniente a sus finanzas y cuántos de estos podrían colocarse en situación de estrés financiero. Contar con este dato, aunado a otras variables contenidas en la encuesta como edad, sexo, escolaridad o lugar de residencia, puede ayudar a implementar mejores estrategias en cuanto a la Educación Financiera, en aras de reducir el estrés financiero que viven las y los mexicanos, incluyendo las

problemáticas que esto conlleva en su entorno familiar, laboral y el detrimento en su salud física y emocional.

Esta encuesta busca no solo medir qué porcentaje de la población encuestada padece estrés financiero, sino hacer también un análisis de la información recopilada para poder implementar estrategias que ayuden a la población a tomar decisiones informadas en sus finanzas.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en los últimos cuatro años, en México se han aplicado diversas encuestas como Finanzas de los Hogares (2019), Inclusión Financiera (2021), Bienestar Autorreportado (2021) y de Ingresos y Gastos de los Hogares (2020), de las que se ha obtenido información valiosa sobre flujos y acervos activos y pasivos, comportamiento de los ingresos y gastos de los hogares en cuanto a su monto, así como su procedencia y distribución; impulsores y detractores del bienestar, además de desigualdad entre grupos poblacionales, lo cual ha contribuido a construir un diagnóstico para diseñar políticas públicas, con la meta de propiciar la inclusión y educación financiera.

No obstante, hasta 2023 no se había realizado ninguna encuesta oficial a nivel nacional que abordara el tema de la salud financiera bajo sus 4 pilares (seguridad, resiliencia, control y libertad financiera), que permitiera el análisis de sus resultados y, en consecuencia, el establecimiento de políticas públicas y programas de educación financiera, dirigidas a propiciar una cultura con salud financiera, que logre una inclusión adecuada, responsable e informada que nos lleve a alcanzar uno de los principios rectores del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, consistente en la “Economía para el bienestar”, considerando que “El objeto de la política económica no es producir cifras y estadísticas armoniosas sino generar bienestar para la población...” .

Principales características:

¿La Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI) 2023, contiene información estadística a nivel nacional y por entidad federativa que permite comprender los principales factores que pueden influir en la salud financiera, tales como, el crédito, la deuda, el ahorro, el manejo financiero y las características sociodemográficas, entre otros; ofreciendo la posibilidad de una visión integral al considerar diversos factores económicos del hogar y de las personas; así como, aspectos sociales y psicológicos que se relacionan con las actitudes y comportamientos en la toma de decisiones financieras.

¿Permite conocer el impacto que tienen las dificultades económicas en la vida de la población que reside en México a nivel físico, social y emocional, lo cual se materializa a través del estrés financiero.

¿Sirve de base para la generación de programas de educación en materia financiera, dirigidos a mejorar la salud financiera de la población a través de la obtención de conocimientos y la adquisición de herramientas que permitan el desarrollo de habilidades y hábitos que lleven a la mejor toma de decisiones financieras, y a la construcción de un futuro financiero donde se garantice la satisfacción de la persona en todos los sentidos.

¿Permite desarrollar programas de educación financiera específicos y focalizados no sólo a los tópicos que resulten esenciales, sino también a los grupos poblacionales por edad, región, nivel educativo, entre otros, con lo cual se garantice una correcta penetración de los conocimientos y herramientas que permitan a la población incrementar su salud financiera a través de la toma de decisiones financieras informadas, encaminadas al cumplimiento de metas y a lograr una satisfacción financiera en el futuro.

¿La encuesta, también permite la generación de políticas públicas que contribuyan a mejorar o mantener un adecuado nivel de salud financiera en la población y, en su caso, ayudar en la reducción del estrés financiero experimentado por las personas.

Se adjuntan los resultados de la Encuesta como Anexo 3.18

III.8 Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)

La Semana Nacional de Educación Financiera, tiene la finalidad de congregar a nivel nacional a todos los actores de los servicios financieros, para poder promover una educación sobre estos servicios, principalmente a los sectores vulnerables.

SNEF 2019. Año donde se llevó a cabo el último evento presencial en Chapultepec que contó con 83 stands y la participación de 54 instituciones de los diversos sectores del Sistema Financiero Mexicano y otras instituciones.

El total de actividades realizadas tanto en Sede Central como al Interior de la República fueron 8,141 y el impacto fue de 159,882 personas atendidas.

SNEF 2020. Debido a la pandemia que impidió se siguieran realizando actividades presenciales, se exploró la posibilidad de realizar el evento vía remota y de no suspenderlo como lo hicieron otras Instituciones con actividades similares, por lo que hubo continuidad con el evento. Al transitar a lo virtual y ser la primera edición de esta modalidad, se recabaron grandes experiencias para la CONDUSEF y, para dar un impulso al evento, se contó con la participación de 29 influencers en temas de finanzas personales. Al igual que para los mexicanos en el exterior, se tuvo la participación de diferentes consulados e instituciones aliadas del Instituto de los Mexicanos en el Exterior ("IME").

El total de actividades realizadas fueron 1,072 y el impacto de 1'030,961 personas atendidas, en cuanto a las Instituciones participaron 52.

SNEF 2021. Por segundo año consecutivo se llevó a cabo este evento de forma 100% digital y con la experiencia de 2020 se buscó lograr un mayor impacto, así como acuerdos con diversas instituciones para su participación como fue el caso de algunas Universidades privadas y las Instituciones Educativas pertenecientes a la Subsecretaría de Educación Superior (SES) que permitió contar con la participación de los 6 diferentes subsistemas, también se consolidó la participación de los influencers, quienes fueron 47.

Es importante recalcar que en esta edición y por vez primera se lograron impartir conferencias a planteles ubicados en municipios alejados con poblaciones menores a 50 mil habitantes.

De igual forma, se contó nuevamente con la participación de consulados e instituciones aliadas para los mexicanos radicados en el exterior.

El total de actividades que se llevaron a cabo fue de 1,400 y el impacto alcanzó a 1'840,273 personas; en cuanto a las instituciones que participaron, fueron un total de 157 de los sectores público, social y privado.

SNEF 2022. Este año la SNEF se llevó a cabo del 19 al 28 de octubre; en un proceso de transición hacia la normalidad, se organizaron algunos eventos presenciales regionales. Por tercera ocasión hubo una Sede Central Virtual, así como la participación de instituciones educativas que recibieron actividades vía remota que ofertaron diversas Instituciones Financieras e influencers.

Para esta edición se creó una plataforma denominada Conferencias de Educación Financiera en Instituciones Educativas (CEFIE) que ayudó al registro de oferta y demanda educativa.

Nuevamente participó el IME a través de consulados e instituciones aliadas en Estados Unidos de América y otras regiones del mundo.

El total de actividades que se llevaron a cabo fue de 1,428 y el impacto alcanzó a 1'315,568 personas.

SNEF 2023. En este año se regresó a lo presencial en cuanto a la Sede Central, la SNEF se llevó a cabo del 23 al 29 de octubre, en la Sede Central del 26 al 29 de octubre en un horario de 9:00 a 17:00 horas; se realizaron eventos precuelas y se volvieron a organizar eventos presenciales regionales. Por primera ocasión se desarrolló una plataforma virtual Fintech, así como también volvimos a contar con la participación de instituciones educativas que recibieron actividades, en su mayoría, vía remota a través de la plataforma "Conferencias de Educación Financiera en Instituciones Educativas" (CEFIE).

Destaca una vez más la participación activa del IME, de las instituciones públicas, privadas, financieras y sociales, así como las Representaciones de México en el Exterior, en Estados Unidos, Canadá, América Latina y Europa. En total se llevaron a cabo 252 actividades con un impacto de 139,528 personas.

SNEF 2024. Para este año se está proponiendo un nuevo esquema (esquema conceptual) con 3 líneas de acción que tendrán momentos diferentes, nuevamente en versión híbrida, considerando lo siguiente:

I. Plataforma de Stands Virtuales – Del 2 de septiembre al 31 de diciembre de 2024.

II. Sede Central – Del 5 al 8 de septiembre.

III. Actividades a través de plataformas y de forma presencial en instituciones educativas (Plataforma CEFIE) – Del 9 al 13 de septiembre.

El slogan será "El camino al bienestar financiero".

Los Coordinadores Logísticos de la Sede Central son Asociación de Bancos de México (ABM) y Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) y de la Plataforma de Stands Virtuales es Fintech México.

La Sede Central presencial tendrá lugar en la explanada del Monumento a la Revolución del jueves 5 al domingo 8 de septiembre de 2024.

De igual forma, la Sede Central contará con 2 Auditorios y un Foro Teatral, donde las instituciones podrán ofrecer conferencias y obras de teatro, además habrá espacios brandeables.

También se contará con una plataforma de stands virtuales donde podrán participar instituciones de todo el Sistema Financiero Mexicano, este proyecto está liderado por Fintech México.

Asimismo, se realizarán actividades para instituciones educativas de nivel superior y medio superior a través de la plataforma CEFIE donde se abordan temas vinculados al buen uso de los productos y servicios financieros.

Se contará con oferta educativa en materia financiera para los mexicanos y mexicanas que residen en diversas partes del mundo, esto gracias a la colaboración y coordinación del IME, de la Secretaría de Relaciones Exteriores y de los diversos consulados.

Se tiene proyectado un impacto de 1,200,000 personas, tanto de forma presencial y en línea, con 1,100 actividades a realizar.

Resultados (impacto) del 2019 a 2024. Anexo 3.19

III.9 Impulso a redes sociales

La CONDUSEF ha difundido a través de sus redes sociales oficiales, X (Twitter): @CondusefMX, Facebook: /condusefoficial, Instagram: @condusefoficial, Youtube: CondusefOficial y Tiktok: @condusefoficial, información diversa sobre educación financiera, alertas de fraudes financieros, cursos, diplomados, talleres y material gratuito de la CONDUSEF, revista Proteja su Dinero, inflación, fintech, cetesdirecto, medios de atención remota de la CONDUSEF, portales, simuladores y calculadoras de la Comisión Nacional, entre otros. Cabe mencionar que la cuenta de Tiktok se creó en abril de 2022.

Los seguidores de las diferentes redes sociales al 30 de junio de 2024, son: Facebook: 606 mil 143 seguidores, X (Twitter): 376 mil 113 seguidores, Instagram: 181 mil 163 seguidores, YouTube: 17 mil 867 suscriptores y Tiktok: 8 mil 383 seguidores.

Para el mes de septiembre de 2024 se proyecta alcanzar los siguientes seguidores: Facebook: 611 mil 187 seguidores, X (Twitter): 378 mil 863 seguidores, Instagram: 183 mil 604 seguidores, YouTube: 18 mil 650 suscriptores y Tiktok: 8 mil 664 seguidores.

III.10 Jornadas de Educación Financiera

Durante la emergencia sanitaria por COVID-19, se creó este proyecto, que se llevó a cabo de manera virtual a través de sesiones mensuales, con el objeto de difundir a través de medios digitales, un tema de interés para ayudar a las personas a mejorar sus finanzas personales.

Participaron medios de comunicación, influencers, expertos en finanzas personales, así como instituciones públicas y privadas, generando o compartiendo contenidos a través de sus diferentes plataformas, para alcanzar una mayor difusión del tema. A inicios de 2023, cambió la dinámica a un formato presencial de pláticas tipo TED talk.

En febrero de 2024 se realizó con Wolfgang Erhardt Varela, vocero de Buró de Crédito con el tema: "El crédito y el corazón se parecen" y Ximena Salgado, líder de producto Nu México, con el tema: "Diseñando el futuro financiero: productos simples, amigables y eficientes".

En total sumaron 27 sesiones con 146 integrantes de alto nivel e influencia en medios de comunicación y esfera pública.

III.11 Otorgamiento de poderes de representación legal.

Dentro de las actividades que le corresponden a la CONDUSEF, se encuentran el otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales con las facultades que les competan, entre ellas las que requieran autorización o cláusula especial. A efecto de integrar un registro actualizado de los poderes vigentes se llevaron a cabo una serie de acciones para revocar los poderes que ya no estaban vigentes. Dichas acciones se detallan en la relación que se adjunta como Anexo 3.20.

IV. Recursos presupuestarios y financieros

a) El estado de los recursos presupuestarios y financieros (ingresos y egresos).

Para el año fiscal 2018, en el cual se inició la gestión administrativa de la actual gestión pública, la CONDUSEF, obtuvo transferencias directas de recursos fiscales dentro del Sector Presupuestal 06 Secretaría de Hacienda y Crédito Público y ejerció un presupuesto total

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

de \$751.3 millones de pesos, de los cuales \$674.3 millones de pesos, equivalentes al 90%, fueron recursos de origen fiscal y \$76.9 millones correspondieron a recursos propios provenientes de la aplicación de multas y sanciones destinados a atender los gastos de operación de la Entidad.

Todos los recursos se clasificaron dentro de los programas presupuestarios E11 "Prestación de Servicios", siendo el programa sustantivo; el Programa M1 "Apoyo al Proceso Presupuestario y para Mejorar la Eficiencia Institucional" y el O1 "Apoyo a la Función Pública y al Mejoramiento de la Función".

El gasto más representativo en 2018, se destinó al pago de las obligaciones laborales clasificadas dentro del Capítulo 1000 "SERVICIOS PERSONALES" por un total de \$505.1 millones de pesos, representando un 67.2% del monto ejercido. Complementariamente, se erogaron \$4.3 millones de pesos para la adquisición de materiales y suministros requeridos para la operación y \$223.1 millones de pesos para la contratación de diversos servicios, mientras que los recursos destinados a otras ayudas ascendieron a \$18.7 millones de pesos. Anexo 4.1, cuadro 1 y Anexo 4.2 (Estados Financieros dictaminados en 2019)

Durante el ejercicio fiscal 2019, el presupuesto total ejercido en el primer año de la actual administración de la CONDUSEF fue de \$619.2 millones de pesos (que resultó 17.6 %menor respecto de los recursos erogados en el ejercicio inmediato anterior). Dicho presupuesto estuvo integrado por \$566.9 de recursos fiscales y \$52.3 millones de pesos de recursos propios. Del total erogado el 66% se destinó al pago de sueldos, salarios y prestaciones laborales con \$408.4 millones de pesos, el 1.7% a la compra de materiales y suministros necesarios para el desarrollo de las funciones sustantivas (1.9 millones de pesos), el 30.4% a la contratación de servicios diversas como inmuebles y en materia de tecnologías de la información y comunicaciones (\$188.2 millones de pesos) y el 3.2% restante al pago de otras ayudas (\$20.6 millones de pesos). Anexo 4.1, cuadro 2 y Anexo 4.3 (Estados Financieros dictaminados en 2020)

En el ejercicio presupuestal 2020, los recursos ejercidos totales ascendieron a \$607.0 millones de pesos, de los cuales \$89.0 fueron de recursos propios generados por la aplicación de multas y sanciones diversas, y \$518.0 millones aprobados con recursos de origen fiscal. Para este año, la mayor proporción de los gastos correspondieron a los conceptos de servicios personales con un total de \$409.8 millones de pesos (el 67.5% del total); los diversos servicios generales contratados en ese año sumaron \$176.3 millones de pesos (29% del total), los contratos suscritos para el suministro de diversos materiales requeridos para la operación significaron \$1.3 millones de pesos (0.2%) y las otras ayudas sumaron \$19.7 millones de pesos (3.2% del total).

Cabe destacar que ese ejercicio fiscal fue un año atípico, ya que el 24 de marzo de 2020, se emitió el "Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)" y a lo largo del propio año se dictaron una serie de criterios complementarios en materia de recursos humanos en las dependencias y entidades de la administración pública para contener la propagación del coronavirus, lo cual se reflejó en que el presupuesto total ejercido al cierre del año resultara menor en \$12 millones de pesos respecto del año inmediato anterior. Lo anterior obligó a la implementación de ajustes en las formas, métodos y procesos de trabajo tanto en las oficinas de la CONDUSEF a nivel nacional, en las que se otorgan directamente los servicios de orientación y defensa a los usuarios de servicios financieros, como en las oficinas centrales en las que se concentran las funciones generales de coordinación, supervisión y administración institucional. Anexo 4.1, cuadro 3 y Anexo 4.4 (Estados Financieros dictaminados en 2021)

Para el ejercicio presupuestal 2021, continuaron las restricciones laborales y el otorgamiento de servicios directamente a la ciudadanía impuestas por la atención a la pandemia, al establecerse el trabajo a distancia y, paulatinamente, el trabajo presencial alternado y con horarios escalonados para mitigar los riesgos sanitarios. En este contexto, el presupuesto ejercido total al cierre del año ascendió a \$624.0 millones de pesos, de los cuales \$570.4 millones de pesos correspondió a recursos fiscales (91.4% del total) y \$53.6 millones de pesos a recursos denominados como propios (8.6% del total).

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

A nivel de capítulo de gasto, los recursos destinados a cubrir las diversas obligaciones laborales con los servidores públicos de la institución absorbieron \$441.9 millones de pesos (representando el 70.8 % del total ejercido en el año); para la suscripción de contratos para el otorgamiento de servicios diversos de arrendamiento, telecomunicaciones e informática, se destinaron \$165.4 millones de pesos (26.5 % del monto total ejercido); \$1.6 millones de pesos se erogaron en la compra de materiales y suministros requeridos para la operación; y \$15.2 millones de pesos (2.4% del total) para cubrir el pago de ayudas. Anexo 4.1, cuadro 4 y Anexo 4.5 (Estados Financieros dictaminados 2022)

El ejercicio presupuestal total para el año 2022, significó un total de \$695.5 millones de pesos, de los cuales el 89 % fueron de origen fiscal y el 11% correspondieron a recursos propios. Del total ejercido al cierre del año, \$469.4 millones de pesos se destinaron principalmente al pago de nómina de los trabajadores, así como a cubrir los compromisos derivados del incremento en los eventos de siniestralidad del seguro médico subrogado que ofrece la institución).

Por lo que hace a los contratos suscritos para el otorgamiento de servicios generales, el gasto al cierre del año alcanzó los \$164.9 millones de pesos; de igual manera, se registró el gasto de \$59.2 millones de pesos para el pago de laudos instruidos por las autoridades laborales facultadas para tales propósitos; y se ejercieron \$2.0 millones de pesos en materiales y útiles de oficina. Anexo 4.1, cuadro 5 y Anexo 4.6 (Estados Financieros dictaminados 2023)

Para el ejercicio presupuestal 2023, se regresó paulatinamente al esquema de trabajo presencial, y para dicho ejercicio fiscal el presupuesto total ejercido ascendió a \$733.4 millones de pesos; representando el 4.7% adicional respecto del presupuesto original autorizado (\$700.3 millones de pesos). El monto erogado significó un crecimiento del 5.4%, en términos corrientes respecto del año inmediato anterior y se explicó principalmente por el pago de nómina efectuado con apego a los nuevos tabuladores aprobados en dicho ejercicio, así como al haberse presentado mayores eventos de siniestralidad en el seguro médico subrogado, y por los mayores recursos destinados al pago de prestaciones laborales de los trabajadores.

Del monto total erogado, \$630.0 millones de pesos correspondieron a recursos de origen fiscal (el 85.9% del total), \$74.4 millones de pesos a recursos clasificados como propios (el 10.1%) y \$29.0 millones de pesos provenientes de disponibilidades financieras (el 4.0% del total).

Por Capítulo de Gasto, los recursos destinados a cubrir las diversas obligaciones laborales con los servidores públicos de la institución absorbieron \$508.3 millones de pesos (representando el 69.3 % del total ejercido en el año); para la suscripción de contratos para el otorgamiento de servicios diversos de arrendamiento, telecomunicaciones e informática, se destinaron \$197.4 millones de pesos (26.9 % del monto total ejercido); \$2.2 millones de pesos (0.3% del total) se erogaron en la compra de materiales y suministros requeridos para la operación; y \$25.4 millones de pesos (3.5% del total) para cubrir el pago de ayudas. Anexo 4.1, cuadro 6, y Anexo 4.7 (Estados financieros dictaminados en 2024).

El presupuesto anual original correspondiente al ejercicio fiscal 2024, ascendió a 732.9 millones de pesos (0.7% inferior respecto del monto total ejercido al cierre del año 2023), de los cuales 652.9 millones de pesos son de origen fiscal y 80 millones de pesos de recursos propios. Al cierre del mes de junio de 2024, se aplicaron diversas reducciones liquidas al presupuesto de la Entidad por un total de 7.6 millones de pesos, por lo que los recursos modificados totales a esa fecha sumaron 725.3 millones de pesos, afectando únicamente a los de origen fiscal.

Por cuanto hace al ejercicio de los recursos presupuestarios al mes de junio de 2024, éste sumó un total de 317.9 millones de pesos (el 43.8 % del monto anual modificado). A nivel Capítulo de gasto, el 73.2% correspondió a erogaciones por concepto de Servicios Personales (232.7 millones de pesos); el 22.8% a las contrataciones de Servicios Generales (72.6 millones de pesos); el 0.5% a

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Materiales y Suministros (1.6 millones de pesos); y el 3.5% a erogaciones por concepto de pago de ayudas por servicios de carácter social, así como para atender en tiempo y forma los pagos instruidos por las autoridades jurisdiccionales en materia de asuntos laborales con 11.0 millones de pesos. Anexo 4.1, cuadro 7 Anexo 4.8 (Estados financieros dictaminados en 2024 con información enero - junio).

Información estimada a septiembre 2024

El presupuesto de la CONDUSEF con cifras al cierre del mes de septiembre de 2024, se estima que ascenderá a un total de 508.2 millones de pesos, de los cuales el 89.1% corresponderá a recursos de origen fiscal y el 10.9% a recursos propios. El monto total proyectado significaría un incremento de 14% en relación con el presupuesto global ejercido a septiembre de 2023.

Por cuanto hace a nivel de Capítulo de Gasto, se espera que el 67.7% se destinará a enfrentar las obligaciones relativas a Servicios Personales (344.0 millones de pesos); el 26.4% del gasto estimado a septiembre será el canalizado a las contrataciones de Servicios Generales (134.3 millones de pesos); el 0.5% corresponderá al pago de Materiales y Suministros (2.7 millones de pesos); y finalmente el 5.4% será destinado al pago de ayudas por servicios de carácter social y a cumplir con las instrucciones emanadas de las autoridades jurisdiccionales en materia de asuntos laborales (27.1 millones de pesos) Anexo 4.1, cuadro 8.

IV.1.1 Medidas y Acciones de Disciplina Presupuestaria implementadas del 2018 – junio 2024

Para el ejercicio de los recursos asignados, la entidad paraestatal se ha apegado a las disposiciones en materia de austeridad y disciplina presupuestaria establecidas en la Ley Federal de Austeridad Republica; los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; y en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para los ejercicios fiscales 2019-2024.

La CONDUSEF, cotidianamente ha promovido la implementación de medidas orientadas al ahorro y al uso eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros autorizados, fortaleciéndose ante todo la racionalización de los gastos administrativos y de apoyo, destacando las siguientes acciones:

- No se solicitó la creación de nuevas plazas desde el inicio de la actual administración (la estructura orgánica autorizada está conformada por un total de 712 plazas, de los que 664 son plazas permanentes y de 48 plazas eventuales, así como por 83 contratos de honorarios asimilados a salarios);
- El arrendamiento de inmuebles se llevó a cabo con previo estudio, se consideró costos y espacios suficientes para poder desarrollar las actividades indispensables para una atención de calidad a la población y, en casos excepcionales, se actualizaron las rentas con base en la inflación y contando con las justipreciaciones emitidas por el INDAVI;
- Se aprobaron únicamente los gastos indispensables para el cumplimiento de normatividad relativa a seguridad y accesibilidad del personal y al público Usuario, privilegiándose los grupos vulnerables;
- La operación de los recursos destinados al pago de pasajes y viáticos a nivel nacional, se supervisaron para ajustarlos estrictamente a las necesidades del servicio, y no se han autorizado recursos para viajes internacionales;
- Se procuró la racionalización en el consumo de energía eléctrica y consumo de agua, a través de la creación de comisiones y campañas institucionales de promoción sobre la importancia del uso racional de estos recursos;
- El arrendamiento de equipos de cómputo y telefonía se consideró únicamente para servidores públicos en activo y eliminando equipos ociosos o sin uso;
- Se promovió la racionalización en el uso de papel para impresiones, con la programación inteligente en los equipos de impresión, a través de mensajes que alientan el uso de hojas recicladas e imprimir material de trabajo en versiones finales y por ambas caras, y

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

-Se dio cumplimiento estricto al programa de comunicación social de conformidad a las estrategias autorizadas y a los recursos aprobados.

b) El informe del resultado de las metas de balance de operación, de presupuesto y financieras de las entidades paraestatales de control presupuestario directo.

No aplica

c) El informe que dé cuenta del monto, destino y aplicación de los recursos federales transferidos a las entidades federativas; a fideicomisos públicos, mandatos o contratos análogos no considerados entidades paraestatales, así como a fideicomisos constituidos por entidades federativas o particulares y de los donativos o subsidios otorgados por la dependencia, entidad o empresa productiva del Estado.

No aplica

V. Recursos humanos

a) La estructura con las plantillas desglosadas del personal de base y de confianza; considerando los contratos por honorarios y el personal de carácter eventual; indicando los cambios estructurales y operativos realizados durante el periodo que se informa y su impacto presupuestario; incluidos los pasivos contingentes.

En el año 2018 la CONDUSEF tuvo autorizadas 364 plazas de personal de base o sindicalizadas, 335 plazas de personal de confianza, 48 plazas eventuales y ningún contrato de honorarios asimilados, con un total de 747 plazas; asimismo el impacto presupuestal fue de \$ 412,021,940.45.

Por lo que respecta al personal de confianza de las 335 plazas, 148 fueron de personal operativo y 187 de personal de mando. De igual forma, el personal eventual en todos los casos ocupó plazas de mandos medios y superiores.

En 2019, el total del personal de base o sindicalizado no presentó cambios, mantiene las 364 plazas al igual que el personal operativo de confianza que se continúa con 148 plazas, así como con las 48 plazas eventuales.

Los cambios en la estructura de plazas se registran en el personal de estructura ya que pasa de las 187 plazas registradas en 2018 a 154, es decir se cancelan 33 plazas, de las cuales 5 fueron de Director General, 10 de Director de Área, 9 de Subdirector y 9 de Jefe de Departamento. En este mismo año de 2019 se autorizaron 49 contratos de honorarios asimilados, el impacto de la reducción expuesta implicó disminuir \$ 90,093,129.88 para tener un total de gasto por la cantidad de \$321,928,810.57.

En el año 2020, no se presentó ningún cambio en las plazas autorizadas de personal de base o sindicalizadas, de confianza y/o eventuales; sin embargo, el cambio importante fue que se pasó de 49 a 38 contratos por honorarios asimilados para dar un total en gasto del ejercicio en servicios personales de \$327,029,271.09

Para el ejercicio fiscal de 2021 no se presentó ningún cambio en la plantilla autorizada para la CONDUSEF, salvo el caso del personal contratado por honorarios asimilados que pasó de 38 contratos a 91, es decir, en este rubro se incrementaron 53 contratos con un impacto presupuestal total de \$ 342,115,727.87.

En el 2022, la plantilla autorizada se mantuvo sin cambios, es decir 364 plazas de base o sindicalizadas, 302 plazas de confianza, de las cuales 148 son de personal operativo y 154 de personal de mando, 48 plazas eventuales para personal de mando. Por lo que respecta al personal contratado por honorarios asimilados pasa de 91 contratos a 83. Los recursos presupuestales erogados en dicho ejercicio fiscal con cargo al Capítulo de gasto de Servicios Personales, ascendió a 469.4 millones de pesos.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Al cierre del ejercicio fiscal de 2023, las plazas de base o sindicalizadas permanecieron en 364 autorizadas; las plazas autorizadas de confianza para personal operativo pasaron de 148 a 146; las plazas de mandos medios y superiores se conservaron en 154, al igual que las 48 plazas eventuales y los 83 contratos de honorarios asimilados a salarios. El presupuesto ejercido al cierre del año sumó 508.3 millones de pesos.

Al 30 de junio de 2024, las plazas de base o sindicalizadas permanecieron en 364 autorizadas; 146 plazas autorizadas de confianza para personal operativo y las plazas de mandos medios y superiores se conservaron en 154, al igual que las 48 plazas eventuales. Por lo que respecta a los contratos de honorarios asimilados a salarios se suscribieron 78 de los 83 contratos autorizados.

Debido a las restricciones presupuestales establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, no se estima que la plantilla de personal se modifique al cierre de septiembre de 2024.

La información cuantitativa detallada se presente en las tablas que se incorporan como Anexo 5.

Al 30 de junio de 2024, se encuentran tramitándose 97 asuntos laborales, con un pasivo que asciende a la cantidad aproximada de \$420 millones de pesos mismos que se describen en el Anexo 8.1.

b) La relación de puestos de libre designación, designación directa, en su caso, los de gabinete de apoyo, área de apoyo técnico y sujetos a la normativa que regule el servicio profesional de carrera que corresponda.

No aplica

c) La referencia a las condiciones generales de trabajo o del contrato colectivo de trabajo o sus equivalentes.

Las Condiciones Generales de Trabajo de la CONDUSEF fueron debidamente depositadas ante el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje el 1° de Julio 2002, las cuales tuvieron una reforma expedida el 25 de febrero de 2010, signadas por el entonces Presidente de la CONDUSEF, el Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores de la CONDUSEF, el Vicepresidente de Planeación y Administración y el Vicepresidente Jurídico de la CONDUSEF.

En dichas Condiciones Generales de trabajo se reconoce la relación jurídica de trabajo entre la CONDUSEF y sus trabajadores de base y se rige por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicios del Estado, reglamentaria del Apartado "B" del artículo 123 Constitucional, por las disposiciones contenidas en esas condiciones y supletoriamente en su orden, por la Ley Federal del Trabajo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, las Leyes de orden común, la costumbre, el uso, los principios generales del Derecho y la equidad.

El 11 de diciembre del 2017, en la Asamblea General Ordinaria del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (SINACONDUSEF), se informó de las nuevas "Condiciones Generales de Trabajo" firmadas con el entonces Titular de la CONDUSEF.

VI. Los recursos materiales

a) La situación de los bienes muebles e inmuebles.

De conformidad con lo establecido en el artículo 10, fracción VI, de los Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal, se remite el informe que compete a esta Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, conforme lo siguiente:

VI.1 La situación de los bienes muebles e inmuebles

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Bienes muebles

Al cierre del ejercicio fiscal 2018, la Comisión Nacional contaba con un activo fijo de 8,147 bienes muebles, con un importe de 39,415,090.28 a valor de inventario.

Durante el ejercicio 2019, el activo fijo de la Comisión fue de 8,145 bienes muebles por un importe de 39,383,232.91 a valor de inventario.

Concluido el ejercicio 2020, el activo fijo de la Comisión fue de 7,914 bienes muebles por un importe de \$39,103,707.95 a valor de inventario.

Para el ejercicio 2021, el activo fijo de la Comisión fue 7,772 bienes muebles por un importe de 37,944,201.57 a valor de inventario al cierre

Al finalizar el ejercicio 2022, el activo fijo de la Comisión fue de 10,013 bienes muebles por un importe de 44,687,006.49 a valor de inventario.

Así, al concluir el ejercicio fiscal 2023 el activo fijo de la Comisión fue de 10,428 por un importe a valor de inventario de 44,008,932.20.

Al cierre del mes de junio 2024 el activo fijo de la Comisión está conformado por 10,391 bienes por un importe a valor de inventario de \$43,889,369.17 a valor de inventario.

Al mes de septiembre de 2024, la Comisión Nacional tiene estimado un activo fijo conformado por 10,382 bienes por un importe a valor de inventario de \$43,868,449.54. Anexo 6.1.

Inmuebles ocupados en el periodo 2018-2023

2018

En diciembre del ejercicio 2018, se recibieron 38 inmuebles ocupados por Oficinas Centrales, las Subdelegaciones, y el Centro de Atención Telefónica (CAT) de la CONDUSEF, de los cuales 34 fueron contratos de arrendamientos en el territorio nacional; 2 ocupaciones en Palacios Federales (Colima y Jalisco) administrados por el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN); y, 2 locales bajo la figura de Permiso Administrativo Temporal Revocable (PATR) con el Sistema de Transporte Colectivo en las Estaciones Metro Allende y Colegio Militar.

2019

Durante el ejercicio 2019, las Oficinas Centrales, las Unidades de Atención a Usuarios (antes Subdelegaciones), el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER), antes CAT y la Bodega Xochimilco, ocuparon 39 inmuebles, de los cuales 31 fueron contratos de arrendamientos en el territorio nacional; 5 ocupaciones en Palacios Federales (Coahuila, Colima, Durango, Jalisco y Veracruz) administrados por el INDAABIN; 2 locales bajo la figura de Permiso Administrativo Temporal Revocable (PATR) con el Sistema de Transporte Colectivo en las Estaciones Metro Allende y Colegio Militar; y, 1 comodato con el Instituto para Devolver al Pueblo lo Robado (INDEP), relativo a la Bodega Xochimilco. En 2019, se terminaron anticipadamente los contratos de arrendamiento

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

de la oficina de Metro Norte y CAT.

2020

Durante el ejercicio 2020, la CONDUSEF, ocupó 37 inmuebles (Oficinas Centrales, las Unidades de Atención a Usuarios y la Bodega Xochimilco), de los cuales 29 fueron contratos de arrendamientos en el territorio nacional; 5 ocupaciones en Palacios Federales (Coahuila, Colima, Durango, Jalisco y Veracruz) administrados por el INDAABIN; 2 locales bajo la figura de Permiso Administrativo Temporal Revocable (PATR) con el Sistema de Transporte Colectivo en las Estaciones Metro Allende y Colegio Militar; y, 1 comodato con el INDEP (Bodega Xochimilco).

2021

Durante el ejercicio 2021, se ocuparon 36 inmuebles (Oficinas Centrales, las Unidades de Atención a Usuarios y la Bodega Xochimilco), de los cuales 30 fueron contratos de arrendamientos en el territorio nacional; 5 ocupaciones en Palacios Federales (Coahuila, Colima, Durango, Jalisco y Veracruz) administrados por el INDAABIN; y, 1 comodato con el INDEP (Bodega Xochimilco); durante el mismo año, se desocuparon los 2 locales de la Unidad de Atención a Usuarios A2 (Centro Histórico) ocupados bajo la figura de Permiso Administrativo Temporal Revocable (PATR), relativos a las Estaciones Metro Allende y Colegio Militar y se arrendó un inmueble en el Centro Histórico.

2022

Durante el ejercicio 2022, se tenían ocupados 36 inmuebles (las Unidades de Atención a Usuarios y la Bodega Xochimilco), de los cuáles fueron 29 contratos de arrendamientos en el territorio nacional; 5 ocupaciones en Palacios Federales (Coahuila, Colima, Durango, Jalisco y Veracruz) administrados por el INDAABIN; y, 2 comodatos; el primero de ellos con el INDEP (Bodega Xochimilco) y el segundo con Ferrocarriles Nacionales de México, en Liquidación "FNML" (San Luis Potosí).

2023

En el presente ejercicio 2023, los inmuebles ocupados por esta Comisión son 37 (Unidades de Atención a Usuarios; Bodega Tláhuac y espacio para archivo con el Gobierno de Nuevo León); de los cuales 30 fueron contratos de arrendamiento en el territorio nacional; 5 ocupaciones en Palacios Federales (Coahuila, Colima, Durango, Jalisco y Veracruz) administrados por el INDAABIN; y 1 comodato celebrado con la Tesorería del Gobierno de Nuevo León de un inmueble ocupado para el archivo por la Unidad de Atención de Usuarios en dicha Entidad; y 1 Convenio de colaboración para la ocupación de un espacio otorgado por la Dirección General de Patrimonio Inmobiliario de la CDMX (Bodega Tláhuac). Por último, el comodato celebrado Ferrocarriles Nacionales de México, en Liquidación "FNML" para el inmueble de San Luis Potosí fue entregado y se ocupó un inmueble arrendado en esa Entidad.

2024

Al cierre del mes junio 2024, los inmuebles ocupados por esta Comisión son 38 (Unidades de Atención a Usuarios; Bodega Tláhuac, espacio para archivo con el Gobierno de Nuevo León y el CCAMER); de los cuáles 31 fueron contratos de arrendamiento en el territorio nacional; 5 ocupaciones en Palacios Federales (Coahuila, Colima, Durango, Jalisco y Veracruz) administrados por el INDAABIN; 1 comodato celebrado con la Tesorería del Gobierno de Nuevo León de un inmueble ocupado para el archivo por la Unidad de Atención de Usuarios en dicha Entidad y 1 Convenio de colaboración para la ocupación de un espacio otorgado por la Dirección General de Patrimonio Inmobiliario de la CDMX (Bodega Tláhuac).

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Se tiene estimado al mes de septiembre de 2024 por esta Comisión la ocupación de 38 inmuebles conforme lo siguiente: (Unidades de Atención a Usuarios; Bodega Tláhuac, espacio para archivo con el Gobierno de Nuevo León y el CCAMER); de los cuáles 31 fueron contratos de arrendamiento en el territorio nacional; 5 ocupaciones en Palacios Federales (Coahuila, Colima, Durango, Jalisco y Veracruz) administrados por el INDAABIN; 1 comodato celebrado con la Tesorería del Gobierno de Nuevo León de un inmueble ocupado para el archivo por la Unidad de Atención de Usuarios en dicha Entidad y 1 Convenio de colaboración para la ocupación de un espacio otorgado por la Dirección General de Patrimonio Inmobiliario de la CDMX (Bodega Tláhuac) Anexo 6.2.

b) Las contrataciones públicas, precisando, su estado, vigencia, montos, garantías vigentes, pagos efectuados y pendientes.

Contrataciones Públicas.

Ejercicio fiscal 2018

En el mes de diciembre de 2018, al inicio de la administración se formalizaron 83 instrumentos jurídicos, de los cuales se formalizó 1 contratación realizada a través de invitación a cuando menos tres personas, por un importe de \$7,262,746.14, y se formalizaron 82 convenios modificatorios por un importe de \$15,603,653.65.

Ejercicio fiscal 2019

La Comisión Nacional, durante el ejercicio fiscal 2019, formalizó 315 instrumentos jurídicos de los cuales 249 contrataciones se formalizaron a través de los siguientes procedimientos de contratación: 6 formalizadas a través de Licitaciones Públicas por un importe de \$30,378,777.26; 10 formalizadas a través de Invitación a cuando menos tres personas por un importe de \$22,010,709.15 y 233 se formalizaron a través de Adjudicaciones Directas por un importe de \$97,286,560.57 (6 contratos formalizados entre entes públicos por un monto de \$5,490,726.411; 162 formalizados con personas físicas y morales por un monto de \$91,475,644.81 y 68 contratos formalizados por medio de tienda digital por un monto de \$320,189.35). De igual forma, durante el ejercicio fiscal 2019 se formalizaron 66 convenios modificatorios, por un importe de \$44,052,739.93.

Ejercicio fiscal 2020

Durante el ejercicio fiscal 2020, se formalizaron 196 instrumentos jurídicos de los cuales 152 contrataciones se formalizaron a través de los siguientes procedimientos de contratación: 10 formalizadas a través de Licitaciones Públicas por un importe de \$159,802,420.04; 1 formalizada a través de Invitación a cuando menos tres personas por un importe de \$136,648.00 y 178 se formalizaron a través de Adjudicaciones Directas por un importe de \$70,611,865.22 (3 formalizados con Entes públicos por un importe de 9,268,926.30; 158 formalizados con personas físicas o morales por un importe de 61,078,095.53 y 17 Tienda Digital \$264,843.39). Durante ese ejercicio fiscal se formalizaron 55 convenios modificatorios, por un importe de \$24,080,656.19.

Ejercicio fiscal 2021

Por lo que respecta al ejercicio fiscal 2021, la Comisión Nacional formalizó 196 instrumentos jurídicos de los cuales 154 contrataciones se formalizaron a través de los siguientes procedimientos de contratación: 12 formalizadas a través de Licitaciones Públicas por un importe de \$186,578,823.02; 11 formalizadas a través de Invitación a cuando menos tres personas por un importe de \$118,736,242.64 y 131 se formalizaron a través de Adjudicaciones Directas por un importe de \$25,159,972.18. (5 de Entes públicos por un importe de 9,382,034.89, 90 con personas físicas o morales por un importe de 15,021,889.25 y 36 Tienda Digital 756,048.04). Durante el mismo ejercicio fiscal se formalizaron 42 convenios modificatorios, por un importe de \$34,370,299.40.

Ejercicio fiscal 2022

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Durante el ejercicio fiscal 2022, en esta Comisión Nacional se formalizaron 150 instrumentos jurídicos de los cuales 125 contrataciones se formalizaron a través de los siguientes procedimientos de contratación: 9 formalizadas a través de Licitaciones Públicas por un importe de \$68,150,806.79; 1 formalizada a través de Invitación a cuando menos tres personas por un importe de \$616,860.16 y 115 se formalizaron a través de Adjudicaciones Directas por un importe de \$30,913,164.54. (6 de Entes públicos por un importe de \$10,333,564.28, 52 con personas físicas o morales por un importe de \$19,856,299.19 y 57 por medio de Tienda Digital 723,301.08) Durante el mismo ejercicio fiscal se formalizaron 25 convenios modificatorios, por un importe de \$18,702,236.57.

Ejercicio fiscal 2023

La Comisión Nacional, durante el ejercicio fiscal 2023, formalizó 219 instrumentos jurídicos de los cuales 171 contrataciones se formalizaron a través de los siguientes procedimientos de contratación: 14 formalizadas a través de Licitaciones Públicas por un importe de \$67,850,395.28; 11 formalizadas a través de Invitación a cuando menos tres personas por un importe de \$12,308,220.11 y 146 se formalizaron a través de Adjudicaciones Directas por un importe de \$138,381,264.72 (6 de Entes públicos por un importe de \$10,333,564.28, 52 con personas físicas o morales por un importe de \$41,782,876.73 y 40 por medio de Tienda Digital por un monto de 880,901.74). De igual forma, durante el ejercicio fiscal 2023 se formalizaron 48 convenios modificatorios, por un importe de \$117,243,272.15.

Ejercicio fiscal 2024

Al cierre del mes de junio del ejercicio fiscal de 2024, la Comisión Nacional ha formalizado un total de 124 instrumentos jurídicos. De estos, 14 fueron formalizados a través de Licitaciones Públicas, con un monto total de \$56,086,673.27. Además, se formalizaron 5 instrumentos mediante Invitación a cuando menos tres personas, alcanzando un importe de \$10,756,607.82. Por otro lado, 92 instrumentos se formalizaron mediante Adjudicaciones Directas, por un monto total de total \$91,969,394.19 (5 contratos entre entes públicos por un importe de \$11,789,853.27; 53 contratos formalizados con personas físicas y morales por un monto de \$79,176,631.88 y 34 contratos formalizados por medio de tienda digital por un monto de \$1,002,909.04) De igual forma, durante al mes de junio de 2024 se formalizaron 13 convenios modificatorios, por un importe de \$20,399,166.90.

No se presenta una estimación al mes de septiembre del ejercicio fiscal de 2024 por cierre presupuestal.

Para hacer más ágil la revisión de las contrataciones formalizadas en los ejercicios informados, se adjunta como Anexo la relación de los instrumentos del ejercicio fiscal. Anexo 6.3.

Garantías Vigentes.

Se adjunta la relación de las garantías de los contratos que se encuentran vigentes al cierre del mes de junio de 2024. Anexo 6.4.

VII. Tecnologías de la información

VII.1 Reporte del Estado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de diciembre de 2018 a junio de 2024.

El reporte se divide en los siguientes rubros relacionados con políticas, proyectos, servicios e infraestructura en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), desde el 1 de diciembre del año 2018 y hasta el 30 de junio de 2024.

VII.1.1 Cumplimiento de los principales indicadores con base en el Acuerdo en materia de TICs del 06 de septiembre del 2021.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

a.Marco de Gestión de Seguridad de la Información (MGSI):

- i.Reporta la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN) a través del oficio CEDN/GD/0889/2023, un nivel de madurez en seguridad de la Información de 7.1, al primer semestre de 2023. Anexo 7.1.
- ii.Reporta la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN) a través del oficio CEDN/GD/5310/2023, un nivel de madurez en seguridad de la Información de 7, al segundo semestre de 2023. Anexo 7.2
- iii.Reporta la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN) a través del oficio CEDN/GD/0715/2024, un nivel de madurez en seguridad de la Información de 6.8, al enero del 2024. Anexo 7.3

b.Controles mínimos de Seguridad

- i.Se reporta en la Herramienta de Gestión de Política TICS (HGPTICS), un porcentaje de cumplimiento de 83.7% al segundo semestre del 2022. Anexo 7.4
- ii.Se reporta en la Herramienta de Gestión de Política TICS (HGPTICS), un porcentaje de cumplimiento de 89.1% al primer semestre del 2023. Anexo 7.5
- iii.Se reporta en la HGPTIC un porcentaje de cumplimiento de 92.4% al segundo semestre del 2023. Anexo 7.6

c.Avance por Institución en la Implementación del protocolo IPv6. Anexo 7.7.

- i.Grupo de trabajo: 100%
- ii.Recursos numéricos: 100%
- iii.Piloto de transición: 100%
- iv.Fase de planeación: 100%.
- v.Plan de transición local: en proceso

VII.1.2Políticas Digitales alineadas al Plan Nacional de Desarrollo de los años 2021, 2022, 2023 y 2024

- a.2021. Informe de Autoevaluación enero – diciembre con el cumplimiento de 7 de las 8 políticas digitales. Anexo 7.8
- b.2022. Informe de Autoevaluación enero – diciembre con el cumplimiento de 7 de las 8 políticas digitales. Anexo 7.9
- c.2023. Informe de Autoevaluación enero – diciembre con el cumplimiento de 7 de las 8 políticas digitales. Anexo 7.10
- d.2024. Informe de Autoevaluación enero – junio con el cumplimiento de 7 de las 8 políticas digitales. Anexo 7.11

VII.1.3Proyectos Estratégicos aprobados de los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.

a.2019.

No existe ningún proyecto aprobado en la Herramienta de Gestión de Política TICS versión 1.0

b.2020.

Con base en el documento con número de referencia UGD/409/4128/2019 emitido por la Unidad de Gobierno Digital, se tienen aprobados los siguientes proyectos estratégicos Anexo 7.12:

SEVDE 2020. Sistema SEVDE con módulos de Recursos Humanos, Contratos de arrendamientos y Servicios, Gastos Diversos, Solicitud de pago y elaboración de cheques.

RECFIN 2020. Sistema de Administración de Recursos Financieros, con módulos de Trámites, Tesorería, Presupuesto y Contabilidad.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

MIGRACIONDMS2020. Migración de los sistemas administrativos de la CONDUSEF a plataformas basadas en software libre.

c.2021.

Con base en el documento con número de referencia CEDN/1046/2020 emitido por la CEDN, se tienen aprobados los siguientes proyectos estratégicos Anexo 7.13:

REUNE (Modificaciones a la Disposición en materia de Registro (DR para el sistema de Registro de Unidades Especializadas. (Cabe aclarar que inicialmente este proyecto de registro como REUNEVIVE, pero por necesidades del área se modificó el nombre y el objetivo).

d.2022.

Con base en el oficio CEDN/GD/0245/2022, emitido por la CEDN, se tienen aprobados los siguientes proyectos estratégicos Anexo 7.14:

App Reporte de crédito especial

Registro Único de Trámites Móvil

e.2023.

Con base en el oficio CEDN/GD/0171/2023, emitido por la CEDN, se tienen aprobados los siguientes proyectos estratégicos Anexo 7.15:

Sistema Integral de Procedimientos Contenciosos (SIPCO)

f.2024.

No se registraron proyectos estratégicos.

VII.1.4 Recursos Tecnológicos disponibles al 31 de diciembre de 2023.

a.Infraestructura Centro de Datos

Relación de equipos de cómputo de Centros de Datos en arrendamiento. Anexo 7.16

b.Infraestructura Cómputo Personal

Relación de equipos de cómputo personal en arrendamiento. Anexo 7.17

c.Infraestructura digitalización

Relación de equipos de digitalización dedicados. Anexo 7.18

d.Infraestructura Impresión y fotocopiado

Relación de equipos multifuncionales para impresión, digitalización y fotocopiado. Anexo 7.19

e.Infraestructura LAN (equipo de comunicaciones para red de área local)

Relación de equipos para red local alámbricos (switches) e inalámbricos (Access Point WiFi). Anexo 7.20

f.Infraestructura Seguridad Perimetral

Relación de equipos de seguridad para implementar el sistema de seguridad perimetral. Anexo 7.21

g.Infraestructura Telefonía IP

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Relación de equipos con tecnología VoIP para implementar red de Telefonía IP. Anexo 7.22

h. Inventario de Bases de Datos

Relación de todas las instancias implementadas a nivel de los siguientes manejadores de Bases de Datos: Oracle, MySQL y PostgreSQL. Anexo 7.23

i. Inventarios de Enlaces Internet

Relación de los enlaces de Internet Corporativo (Oficinas Centrales). Anexo 7.24

Relación de los enlaces de Internet Remoto (Unidades de Atención a Usuarios). Anexo 7.25

Relación de enlaces tipo ADSL (Infinitum) en Unidades de Atención a Usuarios. Anexo 7.26

j. Inventario de Instancias virtuales

Relación de todas las máquinas virtuales desplegadas en ambientes de Desarrollo y Producción en los entornos de virtualización VMWare y WebLogic. Anexo 7.27

k. Inventario de Sistemas y aplicativos

Relación de todos los sistemas y aplicativos que se tiene operando actualmente tanto a nivel sustantivo como administrativo:

1.2018. Anexo 7.28

2.2019. Anexo 7.29

3.2020. Anexo 7.30

4.2021. Anexo 7.31

5.2022. Anexo 7.32

6.2023. Anexo 7.33

7.2024. Anexo 7.34

VII.1.5 Reuniones y seguimiento del Grupo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática.

Acuerdos tomados en las reuniones celebradas en el GRI.

a.2020

1. Acuerdo de confidencialidad. Anexo 7.35

2. Estatuto GRI CNVB_BM. Anexo 7.36

3. Protocolo GRI CNBM_BM. Anexo 7.37

b.2022

1. Acuerdo de confidencialidad. Anexo 7.38

2. Cambio de representantes CNBV. Anexo 7.39

3. Protocolo de coordinación y colaboración del GRI. Anexo 7.40

c.2023

1. Comprobante de asistencia GRI segunda sesión ordinaria. Anexo 7.41

2. Convocatoria segunda sesión ordinaria GRI. Anexo 7.42

3. Presentación segunda Sesión ordinaria. Anexo 7.43

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

d.2024

- 1.Convocatoria Cuarta sesión ordinaria. Anexo 7.44
- 2.Presentación Cuarta sesión ordinaria. Anexo 7.45
- 3.Minuta Cuarta Sesión Ordinaria 1/2024. Anexo 7.46
- 4.Guía Estratégica de Comunicación para su revisión y aprobación. Anexo 7.47

VIII. Convenios, procesos y procedimientos

a) La situación de logros relevantes de los instrumentos jurídicos.

Con diferentes objetos e Instituciones, se han suscrito Convenios de Colaboración para fortalecer las acciones y proyectos de Educación Financiera a cargo de la CONDUSEF; entre los más relevantes se encuentran los siguientes:

- 1.Bases de colaboración para el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la impunidad y de mejora de la gestión pública 2019 a 2023 con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP)-01 de enero de 2020.
- 2.Convenio de colaboración con el Servicio de Administración Tributaria (SAT)-25 de mayo de 2020
- 3.Convenio de colaboración con el IPAB -12 abril de 2021
- 4.Compromiso para impulsar la equidad de género, diversidad e inclusión en el sector asegurador, Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)-11 de mayo de 2021.
- 5.Decálogo para mejorar la atención y el servicio de las personas adultas mayores usuarios de la Banca con la Asociación de Bancos de México (ABM)-30 de noviembre de 2021.
- 6.Convenio de Colaboración celebrado con el Poder Judicial de la CDMX (PJCDMX) y la Procuraduría Fiscal de la Federación (PFF) en el que la CONDUSEF firmó como testigo-13 de diciembre de 2022.
- 7.Memorando de Entendimiento- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)-21 de marzo de 2023.
- 8.Convenio de colaboración con la Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad de México (SEDECO)-23 de junio de 2023
- 9.Convenio de colaboración con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a través de su Fondo de la Vivienda (FOVISSSTE)-21 de agosto de 2023.
- 10.Convenio de colaboración con la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN)-05 de octubre de 2023.
- 11.Convenio de colaboración con Seguridad y Protección Bancarias, S.A. de C.V. (SEPROBAN)-20 de octubre de 2023.
- 12.Convenio de Colaboración con la Bolsa Institucional de Valores, S.A. de C.V. (BIVA) - 11 de octubre de 2019.
- 13.Convenio de colaboración con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) - 30 de noviembre de 2021.
- 14.Convenio de colaboración con la Asociación Mexicana de Seguros (AMIS) - 14 de octubre de 2021.

Las Bases de colaboración para el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la impunidad y de mejora de la gestión pública 2019 a 2023 con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP) referidas en el numeral 2 de este apartado, son vigentes al 30 de septiembre de 2024.

b) Los procesos de desincorporación de entidades paraestatales, en sus diferentes modalidades, mencionando los impactos presupuestales y laborales de los mismos, explicando las razones de haber llevado a cabo dichos procesos.

No aplica

c) La relación de litigios o procedimientos en trámite ante otras autoridades, el monto estimado al que asciende de ser el caso, las acciones realizadas, su estado y la prioridad de atención.

Se relacionan los inventarios de litigios o procedimientos en trámite y/o concluidos, ante otras autoridades, a nivel del detalle con el que se cuenta, los cuales se enumeran para su fácil consulta, en los términos siguientes:

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

- a) Juicios Laborales Anexo 8.1.
- b) Juicios de Nulidad
 - 1) Juicios de Nulidad 2019 Anexo 8.2.1
 - 2) Juicios de Nulidad 2020 Anexo 8.2.2
 - 3) Juicios de Nulidad 2021 Anexo 8.2.3
 - 4) Juicios de Nulidad 2022 Anexo 8.2.4
 - 5) Juicios de Nulidad 2023 Anexo 8.2.5
 - 6) Juicios de Nulidad 2024. Anexo 8.2.6
 - 7) Juicios de Nulidad en Línea 2019. Anexo 8.2.1.1
 - 8) Juicios de Nulidad en Línea 2020. Anexo 8.2.2.1
 - 9) Juicios de Nulidad en Línea 2021. Anexo 8.2.3.1
 - 10) Juicios de Nulidad en Línea 2022. Anexo 8.2.4.1
 - 11) Juicios de Nulidad en Línea V2 2022. Anexo 8.2.4.2
 - 12) Juicios de Nulidad en Línea V2 2023. Anexo 8.2.5.1
- c) Relación de Juicios de Amparo
 - 1. Juicios de Amparo 2019. Anexo 8.3.1
 - 2. Juicios de Amparo 2020. Anexo 8.3.2
 - 3. Juicios de Amparo 2021. Anexo 8.3.3
 - 4. Juicios de Amparo 2022. Anexo 8.3.4
 - 5. Juicios de Amparo 2023. Anexo 8.3.5
 - 6. Juicios de Amparo 2024. Anexo 8.3.6.1
 - 7. Juicios de Amparo 2024 SIPCO. Anexo 8.3.6.2
- d) Relación de Requerimientos de información.
 - 1) Registro de Correspondencia de Requerimientos de Información 2019. Anexo 8.4.1
 - 2) Registro de Correspondencia de Requerimientos de Información 2020. Anexo 8.4.2
 - 3) Registro de Correspondencia de Requerimientos de Información 2021. Anexo 8.4.3
 - 4) Registro de Correspondencia de Requerimientos de Información 2022. Anexo 8.4.4
 - 5) Registro de Correspondencia de Requerimientos de Información 2023. Anexo 8.4.5
 - 6) Registro de Correspondencia de Requerimientos de Información SIPCO 2024. Anexo 8.4.6
- e) Relación de asuntos penales. Anexo 8.5
- f) Relación de requerimientos de la CNDH 2019 a 2023. Anexo 8.6.1
- g) Relación de requerimientos de la CNDH y CONAPRED 2024 SIPCO. Anexo 8.6.2
- h) Juicios de amparo en contra de la disposición en materia de registros. Anexo 8.8
- i) Relación de procedimientos de Responsabilidad Patrimonial. Anexo 8.9
- j) Expedientes de Ejecución 2019. Anexo 8.10.1
- k) Expedientes de Ejecución 2020. Anexo 8.10.2
- l) Expedientes de Ejecución 2021. Anexo 8.10.3
- m) Expedientes de Ejecución 2022. Anexo 8.10.4
- n) Expedientes de Ejecución 2023. Anexo 8.10.5
- o) Expedientes de Ejecución 2024 SIPCO. Anexo 8.10.6
- p) Concursos Mercantiles. Anexo 8.11
- q) Juicio Ordinario Civil 2021 y 2023. Anexo 8.12.1
- r) Juicios Ordinario Civil y Mercantil 2024 SIPCO. Anexo 8.12.2
- s) Juicios Ordinario Mercantil 2018. Anexo 8.12.3

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

t) Juicios Ordinario Mercantil 2022. Anexo 8.12.4

Juicios de amparo en contra del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas leyes financieras en materia de procedimiento administrativo. Anexo 8.13.

Juicios de Amparo en contra de la Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos.

Al mes de junio del 2024, se encuentran tramitándose 4 Juicios de Amparo, que detallan su estatus en el Anexo 8.7.

IX. Relación de las observaciones de auditorías realizadas por las diferentes instancias de fiscalización que se encuentren en proceso de atención

IX.1 Auditoría Superior de la Federación

Se presenta el estado que guardan las recomendaciones determinadas por la Auditoría Superior de la Federación del periodo de diciembre de 2018 a junio de 2024, derivadas de las auditorías practicadas a la CONDUSEF. Anexo 9.1

IX.2 Órgano Interno de Control en la CONDUSEF

De acuerdo con la información proporcionada por el Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, se presenta el status que guardan las recomendaciones determinadas por dicho órgano de control en las auditorías practicadas a las distintas áreas de la CONDUSEF, del periodo de diciembre de 2018 a junio de 2024. Anexo 9.2

X. Identificación y situación en que se encuentre la clasificación del archivo institucional

X.1 Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2018

La Ley General de Archivos entró en vigor en el mes de junio del 2018 y en su transitorio Primero establece que esta ley entraría en vigor a los 365 días siguientes contados a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Por lo que, para este año, no se contaba con el instrumento archivístico PADA, sin embargo, se obtuvieron los siguientes resultados en materia de archivos.

Durante este año se realizaron las siguientes actividades:

- Sobre la organización y conservación de archivos, obteniendo los siguientes resultados: 59,407 nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios; 1,579,080 páginas digitalizadas de expedientes de Oficinas Centrales; 2,805,040 páginas digitalizadas de expedientes de Unidades de Atención a Usuarios; 19,623 expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración de las oficinas centrales de la CONDUSEF; 40,147 glosas documentales entregadas por diversas áreas productoras de oficinas centrales; 8,632 expedientes prestados a diversas áreas de oficinas centrales.

- Además de coordinar las acciones de los archivos de trámite, ofrecer un programa de capacitación y asesorías en los temas relacionados al archivo y mantener actualizados los registros de los archivos de esta Comisión Nacional.

Con estas actividades, se dio cumplimiento a las actividades programadas para el año 2018.

X.2 Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2019

Durante este año se realizaron actividades sobre la organización y conservación de archivos, obteniendo los siguientes resultados:

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

68,715 nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios; 1,511,969 páginas digitalizadas de expedientes de Oficinas Centrales; 3,072,302 páginas digitalizadas de expedientes de Unidades de Atención a Usuarios; 26,768 expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración de las oficinas centrales de la CONDUSEF; 38,906 glosas documentales entregadas por diversas áreas productoras de oficinas centrales; 4,626 expedientes prestados a diversas áreas de oficinas centrales.

En este año y de conformidad con la Ley General de Archivos, la Dirección de Gestión y Control Documental conformó el Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental de la CONDUSEF y elaboró las reglas de operación de dicho Grupo Interdisciplinario, además, realizó acciones de resguardo del archivo de concentración, realizando el traslado de expedientes con plazo de conservación vencido a la bodega ubicada en Xochimilco, teniendo un aproximado de 1,000 cajas resguardadas en estas instalaciones.

La Dirección de Gestión y Control Documental tiene en encomienda de conformidad con la Ley General de Archivos, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación anual y en el primer trimestre de cada año, de diversos instrumentos archivísticos, por lo que en el año 2019 se publicaron en la Plataforma Nacional de Transparencia y en el Portal de la CONDUSEF los instrumentos archivísticos: Cuadro General de Clasificación Archivística, Catálogo de Disposición Documental, Guía de Archivo Documental, Inventario General de expedientes.

Con estas actividades, se dio cumplimiento a las actividades programadas para el año 2019. Anexo 10.1

X.3 Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2020

En este año de manera oficial, esta Comisión comienza a elaborar el Programa Anual de Desarrollo archivístico para establecer sus metas anuales en materia Archivística.

En 2020, se realizaron actividades sobre la organización y conservación de archivos, obteniendo los siguientes resultados: 27,411 nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios; 607,696 páginas digitalizadas de expedientes de Oficinas Centrales; 1,238,153 páginas digitalizadas de expedientes de Unidades de Atención a Usuarios; 7,861 expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración de las oficinas centrales de la CONDUSEF; 8,823 glosas documentales entregadas por diversas áreas productoras de oficinas centrales; 1,621 expedientes prestados a diversas áreas de oficinas centrales: Metropolitana Central, la Dirección Contenciosa, la Dirección de Defensa a Usuarios.

También se proporcionaron 4 capacitaciones presenciales a 85 personas servidoras públicas sobre la organización y conservación de archivos, con el objetivo de sensibilizar y concientizar sobre la importancia del quehacer archivístico y la organización que cada unidad productora de la documentación debe seguir.

Se tuvieron reuniones de trabajo con los Responsables de Archivo de Trámite (RAT's) de las áreas productoras de la documentación a fin de revisar, analizar y elaborar las fichas técnicas de valoración de las series documentales para la integración del CGCA y del CADIDO.

Así mismo, se elaboró la relación de documentos de comprobación administrativa inmediata, a fin de adjuntarlo al CGCA y al CADIDO.

Como parte del cumplimiento normativo, se llevó a cabo el registro de los archivos de esta Comisión en el Registro Nacional de Archivos, sistema implementado por el AGN, de este registro se obtuvo constancia.

Se somete ante del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental las fichas técnicas de valoración de las series documentales y el

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Catálogo de Disposición Documental, esto para ser enviado al AGN para su Dictaminación favorable.

En este año y dando cumplimiento a Ley General de Archivos, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se realizó la publicación anual en el primer trimestre del año, de los instrumentos archivísticos usados en la CONDUSEF: Cuadro General de Clasificación Archivística, Catálogo de Disposición Documental, Guía de Archivo Documental, Inventario General de expedientes, Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2020 en la Plataforma Nacional de Transparencia y en el Portal de la CONDUSEF. Anexos 10.2, 10.3 y 10.4

X.4 Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2021

En 2021, se realizaron actividades sobre la organización y conservación de archivos, obteniendo los siguientes resultados: 40,076 nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios; 855,028 páginas digitalizadas de expedientes de Oficinas Centrales; 2,186,858 páginas digitalizadas de expedientes de Unidades de Atención a Usuarios; 12,066 expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración de las oficinas centrales de la CONDUSEF; 13,481 glosas documentales entregadas por diversas áreas productoras de oficinas centrales; 2,563 expedientes prestados a diversas áreas de oficinas centrales: Metropolitana Central, la Dirección Contenciosa, la Dirección de Defensa a Usuarios, Personal, Evaluación y Vigilancia, entre otras.

Se elaboraron 18 inventarios para baja documental de expedientes anteriores a 2005, de los cuales se inició y concluyó el proceso de valoración documental. Estos procesos fueron sometidos a la validación y pronunciamiento del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental, el cual los determinó como favorables y con este pronunciamiento se tramitaron las bajas documentales mediante oficios ante el Archivo General de la Nación.

Se llevaron a cabo 8 capacitaciones de Integración y Organización de archivos esta se llevó a cabo de manera virtual con las unidades administrativas productoras de la documentación.

Fue remitido a la Unidad Contable Gubernamental inventario, notas de valoración, constancia de hechos y declaratoria de valoración documental de expedientes contables anteriores a 2005 para solicitar la autorización de baja contable.

En este año se integran al informa de autoevaluación de esta Comisión, las acciones realizadas para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley General de Archivos.

En este año, de la misma manera que en los años anteriores, dando cumplimiento a Ley General de Archivos, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se realizó la publicación anual y en el primer trimestre del año, de los instrumentos archivísticos usados en la CONDUSEF: Cuadro General de Clasificación Archivística, Catálogo de Disposición Documental, Guía de Archivo Documental, Inventario General de expedientes, Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2020 en la Plataforma Nacional de Transparencia y en el Portal de la CONDUSEF. Anexos 10.5, 10.6, 10.7 y 10.8

X.5 Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2022

Se realizaron actividades sobre la organización y conservación de archivos, obteniendo los siguientes resultados: 36,047 nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios; 1,496,030 páginas digitalizadas de expedientes de Oficinas Centrales; 2,363,010 páginas digitalizadas de expedientes de Unidades de Atención a Usuarios; 12,496

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración de las oficinas centrales de la CONDUSEF; 20,533 glosas documentales entregadas por diversas áreas productoras de oficinas centrales; 4,653 expedientes prestados a diversas áreas de oficinas centrales: Metropolitana Central, la Dirección Contenciosa, la Dirección de Defensa a Usuarios, Personal, Evaluación y Vigilancia, de la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, entre otras.

Se llevaron a cabo 6 capacitaciones vía remota con las unidades administrativas productoras de la documentación de atención a usuarios sobre elaboración de inventarios de expedientes para baja documental, así como del proceso de valoración documental.

Se atendieron observaciones del AGN sobre el Catálogo de Disposición Documental y en el mes de agosto se envía nuevamente para su validación.

Se dio cumplimiento a los oficios DG/003/22, DG/DDAN/1955/22 y DG/007/22 emitidos por el Archivo General de la Nación sobre cumplimiento normativo en materia de archivos

Se ingresaron 23 solicitudes de bajas documentales en el AGN, de los cuales se obtuvieron 7 dictámenes y actas de baja documental favorables y una improcedente.

Se elaboraron inventarios y procesos de valoración documental de 25 unidades de atención a usuarios de expedientes posteriores a 2005.

Se llevó a cabo el refrendo del registro de los archivos de esta Comisión en el Registro Nacional de Archivos sistema implementado por el AGN, de este registro se obtuvo constancia de refrendo. Anexos 10.9, 10.10, 10.11 y 10.12

X.6 Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2023

Hasta el mes de diciembre se han realizado actividades sobre la organización y conservación de archivos, obteniendo los siguientes resultados: 55,507 nuevos expedientes registrados de Oficinas Centrales y de las Unidades de Atención a Usuarios; 1,088,809 páginas digitalizadas de expedientes de Oficinas Centrales; 3,328,129 páginas digitalizadas de expedientes de Unidades de Atención a Usuarios; 15,823 expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración de las oficinas centrales de la CONDUSEF; 16,391 glosas documentales entregadas por diversas áreas productoras de oficinas centrales; 7,976 expedientes prestados a diversas áreas de oficinas centrales: Metropolitana Central, la Dirección Contenciosa, la Dirección de Defensa a Usuarios, Personal, Evaluación y Supervisión, de la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, entre otras.

Se realizaron 8 capacitaciones de personas servidoras públicas, 4 capacitaciones sobre el proceso de Baja Documental y 4 capacitaciones sobre organización de archivos.

Se ha reportado el estado que guardan los archivos ante el AGN, esta actividad comenzó en el año 2022 y será reportada de manera anual en el mes de enero.

Fueron dictaminados de manera favorable 15 solicitudes de baja documental pendientes de resolución, de las cuales se recibió dictamen y acta de baja documental favorable y han sido donados a CONALITEG 7,010 kg de papel de archivo de las unidades de atención a usuarios A1, A3, A4 y BA2.

Fue validado en Catálogo de Disposición Documental de la CONDUSEF en el mes de agosto. Y fueron devueltos con dictamen

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

improcedente 52 solicitudes de baja documental.

Se realizó el refrendo en el Registro Nacional de Archivos donde se actualiza el estado que guardan los archivos de la CONDUSEF.

Fue autorizada por la Unidad de Contabilidad Gubernamental la baja documental de los años 1999-2004, esto para iniciar el trámite de baja documental ante el AGN.

Se han elaborado 114 inventarios de baja documental, de los cuales se han tramitado 54 solicitudes de baja documental ante el Archivo General de la Nación. Anexos 10.13, 10.14, 10.15, 10.16 y 10.17

X.7 Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2024

Al mes de junio de 2024 se han realizado actividades sobre organización y conservación de archivos, obteniendo los siguientes resultados: 18,727 expedientes registrados de oficinas centrales y de Unidades de Atención a Usuarios; 326,011 páginas digitalizadas de expedientes de Oficinas Centrales; 1,380,829 páginas digitalizadas de expedientes de Unidades de Atención a Usuarios; 5,291 expedientes transferidos al Centro de Control Documental y Archivo de Concentración de las oficinas centrales de la CONDUSEF; 5,345 glosas documentales entregadas por diversas áreas productoras de oficinas centrales; 4,866 expedientes prestados a diversas áreas de oficinas centrales: Metropolitana Central, Metropolitana Metro, a Dirección Contenciosa, la Dirección de Defensa a Usuarios, Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, Dirección Consultiva, Dirección de Evaluación y Supervisión A, Dirección de Evaluación y Supervisión B, Dirección de Evaluación y Supervisión C, Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo y de la Dirección de Recurso Materiales y Servicios Generales, entre otras.}

Fueron publicados los instrumentos archivísticos PADA 2024 e Informe de Cumplimiento del PADA 2023 en la página oficial de la CONDUSEF y en la Plataforma Nacional de Transparencia. Anexos 10.18 y 10.19

Fueron actualizados y publicados en la página oficial de la CONDUSEF y en la Plataforma Nacional de Transparencia la Guía de Archivo Documental y el Inventario General de Expedientes al año 2023. Anexos 10.20 y 10.21

Se han realizado actividades de identificación de cajas de archivo inventariadas y solicitadas como baja documental ante el AGN para realizar el traslado de 1500 cajas al archivo al archivo de concentración localizado en Tláhuac.

Además de continuar con los trabajos de elaboración de inventarios de oficinas centrales, y con la gestión de procesos de valoración documental.

En el mes de abril de 2024, se recibieron por parte del Archivo General de la Nación, 58 Dictámenes y Actas de Baja Documental favorables, a fin de continuar con el destino final de los documentos. Los Dictámenes y Actas de Baja Documental, fueron publicadas en la página oficial de la CONDUSEF. Anexo 10.22

https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra_informacion/DictamenesyActasdebajadocumental2024-w.pdf

En el mes de mayo de 2024, se recibieron por parte del Archivo General de la Nación, 13 Dictámenes y Actas de Baja Documental favorables, autorizando la destrucción de archivo carente de utilidad para el Organismo. Los Dictámenes y Actas de Baja Documental, fueron publicadas en la página oficial de la CONDUSEF. Anexo 10.23

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra_informacion/13_DICTAMENES_Y_ACTAS_PROCEDENTES_MAYO_2024.pdf

En coordinación con la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, se realizó la donación a CONALITEG de 1,543 kg de desecho de papel de expedientes anteriores a 2005 cuyo dictamen de baja documental fueron emitidos en el año 2023, correspondientes a las Unidades de Atención a Usuarios Tabasco, Chiapas, Campeche, Sonora, Querétaro, Ciudad Juárez, Hidalgo, Tamaulipas, Aguascalientes, San Luis Potosí y Durango.

Se inició el proceso de valoración documental de expedientes de la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros y se inició el proceso de valoración documental para realizar la transferencia secundaria de expedientes al Archivo General de la Nación.

Se concluyeron y sometieron a la validación del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental de la CONDUSEF 20 procesos de valoración documental de áreas generadoras de oficinas centrales y de Unidades de Atención a Usuarios, a fin de solicitar la baja documental ante el Archivo General de la Nación.

Información estimada del periodo 1 de julio al 30 de septiembre

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre, se espera alcanzar los siguientes resultados: 37,971 expedientes registrados de oficinas centrales y de Unidades de Atención a Usuarios; 538,102 páginas digitalizadas de expedientes de oficinas centrales; 2,244,936 páginas digitalizadas de expedientes de Unidades de Atención a Usuarios; 8,518 transferidos al centro de control documental y archivo de concentración de las oficinas centrales de la Comisión; 10,155 glosas documentales entregadas por diversas áreas productoras de oficinas centrales; 7,521 expedientes prestados a diversas oficinas centrales y la donación de papel a la CONALITEG de 29 toneladas de desecho de papel de expedientes con dictamen de baja documental del año 2024.

XI. Informe del grado de cumplimiento de las disposiciones en materia de datos abiertos, ética e integridad pública, padrones de beneficiarios de programas gubernamentales y transparencia y acceso a la información pública

XI.1 Informe del grado de cumplimiento de las disposiciones en materia de datos abiertos

En cumplimiento a la Política de Transparencia, Gobierno Abierto y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal 2021-2024, la CONDUSEF durante el periodo comprendido del año 2021 al 30 de junio de 2024, ha realizado las siguientes acciones en materia de datos abiertos:

- A través del portal electrónico www.datos.gob.mx se ha publicado datos digitales en formatos abiertos que pueden ser usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar, respecto a las actividades sustantivas a su cargo, así como aquella información de los productos, servicios y/o trámites que genera o produce.
- En la página electrónica oficial se diseñó el apartado de Transparencia, el cual cuenta con una sección de "Datos Abiertos" en el cual se localiza un enlace directo para que la ciudadanía acceda a los datos abiertos de la CONDUSEF, a través del portal electrónico www.datos.gob.mx
- Se impulsó el uso de datos abiertos, generando acceso directo al portal de datos abiertos de la CONDUSEF en la página principal de esta Comisión Nacional, con el fin de crear una estrategia de comunicación digital para la difusión de los datos abiertos.
- Asimismo, el área encargada de la publicación de los datos abiertos, implementará acciones de difusión a través de las redes sociales de esta Comisión Nacional, con el fin de impulsar su consulta y uso.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Lo anterior, con el fin de contribuir a brindar una gestión pública abierta y rendición de cuentas transparente que propicia la generación de conocimiento útil para mejorar la toma de decisiones de la ciudadanía.

Finalmente, respecto del grado de cumplimiento en transparencia, gobierno abierto y datos abiertos, se informa que ha sido evaluado por la Secretaría de la Función Pública, obteniendo un porcentaje del 100%, resultado que puede ser consultado en el siguiente enlace electrónico:

<https://datos.gob.mx/busca/dataset/politica-de-transparencia-gobierno-abierto-y-datos-abiertos>

XI.2 Informe del grado de cumplimiento de las disposiciones en materia de ética e integridad pública

En 2020, se dio cumplimiento a las 23 actividades del encomendadas al Comité de Ética en la CONDUSEF, obteniendo los 100 puntos y calificación de excelencia. El 10 de julio de 2020, se realizó la actualización del Código de Conducta de la CONDUSEF, el cual fue emitido el 15 de agosto de 2016.

En 2021, se dio cumplimiento a las 15 actividades señaladas en el Programa Anual de Trabajo. Asimismo, se realizó de manera oportuna el registro de actividades y compromisos en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE).

Se obtuvieron los 100 puntos y calificación de excelencia.

El 15 de septiembre de 2021, se actualizó el Código de Conducta de la CONDUSEF.

Durante 2022, se dio cumplimiento a las 17 actividades señaladas en el Programa Anual de Trabajo. Asimismo, se realizó de manera oportuna el registro de actividades y compromisos en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE).

Se obtuvieron los 100 puntos y calificación de excelencia, con reconocimiento emitido por la Jefatura de Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública.

El 28 de junio de 2022, el Comité de Ética ratificó el Código de Conducta de la CONDUSEF.

En 2023, se dio cumplimiento a las 25 actividades señaladas en el Programa Anual de Trabajo. Asimismo, se realizó de manera oportuna el registro de actividades y compromisos en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE).

Derivado de la publicación del Código de Ética de la Administración Pública Federal, se actualizó el Código de Conducta de la CONDUSEF mismo que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2023.

Durante el primer bimestre de 2024, se entregó al Titular de la CONDUSEF, el Informe Anual de Actividades 2023. Asimismo, se celebró la Primera Sesión Extraordinaria del Comité de Ética de la CONDUSEF, en la cual se acordaron las fechas de las cuatro sesiones ordinarias a celebrarse durante 2024.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

En el segundo bimestre de 2024, el Comité de Ética celebró su Primera Sesión Ordinaria, en la cual se aprobó el Programa Anual de Trabajo para el ejercicio 2024, el cual consta de 18 actividades generales, las cuales están conformadas a su vez por varias acciones, por lo que al periodo que se reporta, se han llevado a cabo 18 acciones, de 8 actividades generales programadas, lo que representa un avance del 32.14% de Programa Anual de Trabajo.

Para el tercer bimestre del ejercicio 2024, el Comité de Ética celebró su Segunda Sesión Ordinaria, en la que destaca que se dio a conocer la Cédula de Evaluación correspondiente al 2023, misma que comprende la evaluación de cumplimiento y desempeño de los Comités de Ética, obteniendo un resultado de Excelente/Favorable. Por lo que corresponde a las actividades señaladas en el Plan Anual de Trabajo, al periodo que se reporta se han realizado un acumulado de 31 acciones de 15 actividades generales programadas, lo que es un avance en acciones del 55.37%. Es importante resaltar que las actividades generales pueden repetirse por trimestre, dando más importancia al número de acciones programadas y realizadas.

Al 30 de septiembre de 2024, el Comité de Ética en la CONDUSEF, habrá celebrado su Tercera Sesión Ordinaria, en donde se dio seguimiento a las actividades establecidas en el Programa Anual de Trabajo en la cual, se informará el seguimiento a las 8 acciones programadas, actividades que se repiten por trimestre, esperando realizar en el periodo que se reporta 38 acciones, correspondiente a un avance de 67.85%, aún con cumplimiento de 15 de las 18 actividades anuales programadas.

XI.3 Informe del grado de cumplimiento de las disposiciones en materia de padrones de beneficiarios de programas gubernamentales

No aplica

XI.4 Informe relativo al cumplimiento de acciones de la Unidad de Transparencia

Las acciones realizadas por la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo en materia de transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información pública y protección de datos personales fueron las siguientes:

XI.4.12019

•Comité de Transparencia

Se celebraron 02 Sesiones Ordinarias y 31 Sesiones Extraordinarias.

•Solicitudes de información

Se recibieron un total de 494 solicitudes de información:

•450 Acceso a la Información Pública

•44 Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Las solicitudes recibidas conforman un total de 1,482 preguntas o temas, ya que cada solicitud puede tener tres o más preguntas por responder.

•Recursos de Revisión

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Se presentaron 09 Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI) en contra de las respuestas de esta Comisión Nacional, de los cuales 08 fueron de acceso a la información y 01 de solicitudes de acceso a datos personales, los cuales presentan el siguiente estatus: Anexo 11, figura 1

•Cumplimiento al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT)

El INAI notificó el resultado de la verificación vinculante del cumplimiento de obligaciones de transparencia establecidas en la LGTAIP y la LFTAIP correspondiente a 2019, en el que se obtuvo un puntaje del 100% del Índice Global de Cumplimiento en Portales de Transparencia.

•Capacitación

Se 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”, por medio del cual se obtuvieron un total de 2,795 constancias de capacitación de servidores públicos de esta Comisión Nacional en cursos de capacitación en temas de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y en materia de archivos, mediante cursos en línea a través del Centro Virtual de Capacitación en Acceso a la Información y Protección de Datos (CEVINAI), así como en Cursos presenciales y a distancia implementados en el Sistema para la Administración de la Capacitación Presencial (CECAP), ambas plataformas del INAI.

•Información relevante

La CONDUSEF, a través de la Unidad de Transparencia participó en el evento denominado “Nuevos horizontes de la Transparencia: de la publicación de información hacia la construcción de conocimiento público útil”, organizado por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y la Secretaría de la Función Pública (SFP), en el cual se expusieron las innovaciones técnicas que la Comisión Nacional ha implementado para que los usuarios de servicios financieros y el público en general tenga una mejor toma de decisiones con información veraz, oportuna y confiable.

XI.4.22020

•Comité de Transparencia

Se celebraron 04 Sesiones Ordinarias y 21 Sesiones Extraordinarias.

•Solicitudes de información

Se recibieron un total de 296 solicitudes de información:

- 256 Acceso a la Información Pública
- 40 Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Las solicitudes recibidas conforman un total de 1,004 preguntas o temas, ya que cada solicitud puede tener tres o más preguntas por responder.

•Recursos de Revisión

Se presentaron 11 Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI) en contra de las respuestas de esta Comisión Nacional, de los cuales 07 fueron de acceso a la información y 04 de solicitudes de acceso a datos personales, los cuales presentan el siguiente estatus. Anexo 11, figura 2

- Cumplimiento al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT)

El INAI notificó el resultado de la verificación vinculante del cumplimiento de obligaciones de transparencia establecidas en la LGTAIP y la LFTAIP correspondiente a 2020, en el que se obtuvo un puntaje del 100% del Índice Global de Cumplimiento en Portales de Transparencia.

- Capacitación

Se 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 – 2020”, por medio del cual se obtuvieron un total de 223 constancias de capacitación de servidores públicos de esta Comisión Nacional en cursos de capacitación en temas de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y en materia de archivos, mediante cursos en línea a través del Centro Virtual de Capacitación en Acceso a la Información y Protección de Datos (CEVINAI), así como en Cursos presenciales a distancia implementados en el Sistema para la Administración de la Capacitación Presencial (CECAP), ambas plataformas del INAI.

Es importante señalar que el Centro Virtual de Capacitación en Acceso a la Información y Protección de Datos (CEVINAI) desde el mes de julio de 2020 estuvo en trabajos de actualización y mantenimiento, por lo que, la operación de la referida plataforma estuvo suspendida.

- Información relevante

Derivado de la contingencia sanitaria generada por el virus denominado SARS-CoV-2 (COVID-19), el Pleno del INAI acordó suspender los plazos y términos a partir del 23 de marzo y hasta el 15 de mayo del año 2020, 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, para los sujetos obligados catalogados dentro de las actividades esenciales, tanto para la atención de solicitudes, recursos y acceso a datos personales, como para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia común.

En ese sentido, la CONDUSEF 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, 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 continuó 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).

Por lo anterior, a partir del 18 de mayo de 2020, se reiniciaron para la CONDUSEF los plazos para la atención de todos y cada uno de los trámites, procedimientos y demás medios de impugnación, establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Información Pública, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y demás normativa aplicable, entre los que se incluyen las solicitudes de acceso a la información y Derechos ARCO, así como los Recursos de Revisión en contra de esta Comisión Nacional.

Por otra parte, en la Novena Sesión Extraordinaria celebrada el 15 de junio de 2020, los integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF aprobaron el Documento de Seguridad para el Tratamiento de Datos Personales, en estricto cumplimiento con las obligaciones y deberes en materia de protección de datos personales, en términos de lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y demás normativa aplicable.

XI.4.32021

•Comité de Transparencia

Se celebraron 04 Sesiones Ordinarias y 27 Sesiones Extraordinarias.

•Solicitudes de información

Se recibieron un total de 328 solicitudes de información:

- 260 Acceso a la Información Pública
- 68 Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Las solicitudes recibidas conforman un total de 1,312 preguntas o temas, ya que cada solicitud puede tener cuatro o más preguntas por responder.

•Recursos de Revisión

Se presentaron 18 Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI) en contra de las respuestas de esta Comisión Nacional, de los cuales 16 fueron de acceso a la información y 02 de solicitudes de acceso a datos personales, los cuales presentan el siguiente estatus: Anexo 11, Figura 3

•Cumplimiento al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT)

Se dio cumplimiento a las Obligaciones Comunes y Específicas de Transparencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70, 71, 80, 81 y 82 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68, 69, 74, 75 y 76 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, actualizando el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT). Dicho cumplimiento se efectuó en un 100%.

•Capacitación

Se 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 – 2021”, por medio del cual se obtuvieron un total de 3,642 constancias de capacitación de servidores públicos de esta Comisión Nacional en cursos de capacitación en temas de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y en materia de archivos, mediante cursos en línea a través del Centro Virtual de Capacitación en Acceso a la Información y Protección de Datos (CEVINAI), así como en Cursos presenciales a distancia

implementados en el Sistema para la Administración de la Capacitación Presencial (CECAP), ambas plataformas del INAI.

Información relevante

El INAI notificó que la CONDUSEF se hizo acreedora de los siguientes Reconocimientos en materia de capacitación, respecto al ejercicio 2020:

- o Comité de Transparencia 100% Capacitado
- o Institución 100% Capacitada.

Por ACUERDO CONDUSEF/JG/135/07 de fecha 14 de diciembre de 2021, los miembros de la Junta de Gobierno aprobaron los "Lineamientos en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la CONDUSEF". Lo anterior, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 22, fracción XII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

XI.4.42022

• Comité de Transparencia

Se celebraron 04 Sesiones Ordinarias y 16 Sesiones Extraordinarias.

• Solicitudes de información

Se recibieron un total de 379 solicitudes de información:

- 298 Acceso a la Información Pública
- 81 Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Las solicitudes recibidas conforman un total de 1,516 preguntas o temas, ya que cada solicitud puede tener cuatro o más preguntas por responder.

• Recursos de Revisión

Se presentaron 25 Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI) en contra de las respuestas de esta Comisión Nacional, de los cuales 22 fueron de acceso a la información y 03 de solicitudes de acceso a datos personales, los cuales presentan el siguiente estatus: Anexo 11, Figura 4

• Cumplimiento al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT)

Se dio cumplimiento a las Obligaciones Comunes y Específicas de Transparencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70, 71, 80, 81 y 82 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68, 69, 74, 75 y 76 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, actualizando el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT). Dicho cumplimiento se efectuó en un 100%.

• Capacitación

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

Se 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 – 2022”, por medio del cual se obtuvieron un total de 5,287 constancias de capacitación de servidores públicos de esta Comisión Nacional en cursos de capacitación en temas de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y en materia de archivos, mediante cursos en línea a través del Centro Virtual de Capacitación en Acceso a la Información y Protección de Datos (CEVINAI), así como en Cursos presenciales a distancia implementados en el Sistema para la Administración de la Capacitación Presencial (CECAP), ambas plataformas del INAI.

•Información relevante

Reconocimientos en materia de Capacitación

El INAI notificó que la CONDUSEF se hizo acreedora de los siguientes Reconocimientos en materia de capacitación, respecto al ejercicio 2021:

- oComité de Transparencia 100% Capacitado
- oInstitución 100% Capacitada.

Reconocimientos en materia de Transparencia Proactiva

Con fecha 15 de diciembre de 2022, la CONDUSEF recibió el reconocimiento por la práctica “Sección de Transparencia Proactiva de la CONDUSEF” y una mención especial por la práctica “Procesador Estadístico de la CONDUSEF” postuladas en el proceso anual de evaluación y reconocimiento de prácticas de Transparencia Proactiva 2022 que promueve el INAI en cumplimiento del mandato legal derivado de las disposiciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

XI.4.52023

•Comité de Transparencia

Se celebraron 04 Sesiones Ordinarias y 25 Sesiones Extraordinarias.

•Solicitudes de información

Se recibieron un total de 490 solicitudes de información:

- 414 Acceso a la Información Pública
- 76 Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Las solicitudes recibidas conforman un total de 1,960 preguntas o temas, ya que cada solicitud puede tener cuatro o más preguntas por responder.

•Recursos de Revisión

Se presentaron 20 Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI) en contra de las respuestas de esta Comisión Nacional, de los cuales 16 fueron de acceso a la información y

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

04 de solicitudes de ejercicio de derechos ARCO, los cuales presentan el siguiente estatus: Anexo 11, Figura 5

- Cumplimiento al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT)

Se dio cumplimiento a las Obligaciones Comunes y Específicas de Transparencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70, 71, 80, 81 y 82 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68, 69, 74, 75 y 76 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, actualizando el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT).

- Capacitación

Se 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 – 2023”, por medio del cual, se han obtenido un total de 50 constancias de capacitación en temas de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y en materia de archivos, mediante cursos presenciales a distancia implementados en el Sistema para la Administración de la Capacitación Presencial (CECAP), plataforma del INAI.

Es importante señalar que el Centro Virtual de Capacitación en Acceso a la Información y Protección de Datos (CEVINAI) se encuentra en trabajos de actualización y mantenimiento, motivo por el cual la capacitación se encuentra pendiente hasta en tanto se notifique la operación de la referida plataforma.

- Información relevante

En el mes de agosto de 2023, el INAI notificó que la CONDUSEF se hizo acreedora de los siguientes Reconocimientos en materia de capacitación, respecto al ejercicio 2022:

oComité de Transparencia 100% Capacitado

oInstitución 100% Capacitada.

En el mes de septiembre de 2023, la CONDUSEF habilitó la oficina de la Unidad de Transparencia en la planta baja de sus Oficinas Centrales sita en Avenida de los Insurgentes Sur 762, de la Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México, a fin de dar cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones a su cargo en materia de transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información pública y protección de datos personales, con mayor acercamiento a la ciudadanía, promoviendo con ello un gobierno abierto.

XI.4.62024 (Enero – Junio 2024)

- Comité de Transparencia

Se celebraron 02 Sesiones Ordinarias y 21 Sesiones Extraordinarias.

- Solicitudes de información

Se recibieron un total de 203 solicitudes de información:

- 168 Acceso a la Información Pública

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

•35 Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Las solicitudes recibidas conforman un total de 812 preguntas o temas, ya que cada solicitud puede tener cuatro o más preguntas por responder.

•Recursos de Revisión

Se presentaron 4 Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI) en contra de las respuestas de esta Comisión Nacional, 3 fueron de acceso a la información y 1 de acceso a datos personales, los cuales presentan el siguiente estatus: Anexo 11, Figura 6

•Cumplimiento al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT)

Se dio cumplimiento a las Obligaciones Comunes y Específicas de Transparencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70, 71, 80, 81 y 82 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68, 69, 74, 75 y 76 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, actualizando el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT).

•Capacitación

Durante el periodo a reportar, se han obtenido 62 constancias de capacitación en temas de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y en materia de archivos, mediante cursos presenciales a distancia implementados en el Sistema para la Administración de la Capacitación Presencial (CECAP), plataforma del INAI.

Es importante señalar que el Centro Virtual de Capacitación en Acceso a la Información y Protección de Datos (CEVINAI) se encuentra en trabajos de actualización, motivo por el cual la capacitación se encuentra pendiente hasta en tanto se notifique la operación de la referida plataforma.

•Información relevante

Derivado del proceso anual de evaluación y reconocimiento de prácticas de Transparencia Proactiva 2023, que promueve el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), en cumplimiento del mandato legal derivado de las disposiciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el pasado 21 de febrero de 2024, la CONDUSEF, recibió los Reconocimientos por las siguientes prácticas de Transparencia Proactiva

- "Procesador Estadístico de la CONDUSEF"
- "Sección denominada Transparencia Proactiva"
- "Revista Proteja su Dinero"

Adicional a ello, se hizo acreedora a la mención por la práctica: "Micrositio revisa, compara y decide".

En mayo de 2024, la CONDUSEF por conducto de la Unidad de Transparencia formalizó su adhesión a la "Alianza para Avanzar Progresivamente en la Implementación de Medidas de Accesibilidad y Traducción a Lenguas Indígenas" con el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

XI.4.72024 (Julio – Septiembre 2024) Cifras estimadas

- Comité de Transparencia

Durante el periodo a reportar se considera la celebración de 01 Sesión Ordinaria y 8 Sesiones Extraordinarias.

- Solicitudes de información

Se estima recibir durante el periodo a reportar un total de 113 solicitudes de información:

- 97 Acceso a la Información Pública
- 16 Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

En ese tenor las solicitudes que sean recibidas se conformaran de un aproximado de 452 preguntas o temas, ya que cada solicitud puede tener cuatro o más preguntas por responder.

- Recursos de Revisión

Se estima el ingreso de 4 Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI) en contra de las respuestas de esta Comisión Nacional, 3 de acceso a la información y 1 de acceso a datos personales, los cuales podrían presentar el siguiente estatus. Anexo 11, Figura 7.

XII. Prospectivas y recomendaciones

Conforme al objetivo y las finales establecidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y en ejercicio de las atribuciones y facultades ahí conferidas, las Unidades Administrativas adscritas a esta Comisión Nacional, enlistan los asuntos a su cargo que se encuentran en proceso, los que ocurren periódicamente y los que requieren de atención especial e inmediata y que contribuirán a la mejora y eficiencia de la gestión institucional.

Se detallan en relación anexa conforme a lo siguiente: Anexo 12

- 1.Junta de Gobierno
- 2.Vicepresidencia Jurídica
 - 2.1Dirección General de Verificación y Sanciones
 - 2.2Dirección General de Servicios Legales
 - 2.3Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras
- 3.Vicepresidencia Técnica
 - 3.1Dirección General de Educación Financiera
 - 3.2Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.
- 4.Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios
 - 4.1Dirección General de Atención a Usuarios "A"
 - 4.2Dirección General de Atención a Usuarios "B"
- 5.Vicepresidencia de Planeación y Administración
 - 5.1Dirección de Administración de Personal
 - 5.2Dirección de Gestión y Control Documental
 - 5.3Dirección de Planeación y Finanzas

INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

5.4 Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

5.5 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

XIII. Asuntos que consideren pertinentes o relevantes

El detalle de los asuntos que se consideran pertinentes y/o relevantes de esta Comisión Nacional se enlistan en el Anexo 13.

ATENTAMENTE

43 73 69 dc 6b 34 63 2b 77 ca 2e 26 59 dd 0c 6e

SOFIA AMALIA RIVERA HERNÁNDEZ

VICEPRESIDENTA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

FOLIO 415068

FECHA DE LA FIRMA 30/08/2024

CADENA ORIGINAL 59 62 21 17 f0 b6 66 c8 86 83 4f f6 b6 99 7a a2