

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de
los Usuarios de Servicios Financieros

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022



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

Directorio

Presidente

Oscar Rosado Jiménez

Prosecretaria de la Junta de Gobierno

Laura Esquivel López

Vicepresidenta Jurídico

Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar

Vicepresidente Técnico

Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios

Roberto Tejero Castañeda

Vicepresidente de Planeación y Administración

Fernando Enrique Zambrano Suárez

Dirección de Planeación y Finanzas

Bernardita Gloria Arango Fernández

Participaron en la edición de este documento:

Heidi Helen Cortés Elguea

Luis Valdés Martínez

María Briseida Ruiz Flores

Índice

<i>PRESENTACIÓN</i>	5
<i>Acciones de Atención a Usuarios: Cifras Estadísticas</i>	7
<i>Encuesta de calidad en el servicio Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y Conciliación</i>	15
<i>Reservas Técnicas y Pasivos Contingentes</i>	18
<i>Sanciones</i>	21
<i>Condonación de multas</i>	25
<i>Unidades Especializadas</i>	26
<i>Sistema de Prestadores de Servicios (SIPRES)</i>	33
<i>Actividades de Evaluación, Supervisión y Vigilancia al Sistema Financiero</i>	36
<i>Visitas de Verificación a SOFOM, E.N.R.</i>	57
<i>Dictamen</i>	63
<i>Solicitud de Defensoría Legal Gratuita</i>	66
<i>Servicio de Defensoría Legal Gratuita</i>	69
<i>Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)</i>	72
<i>Registro de Comisiones (RECO)</i>	76
<i>Promoción y difusión de Educación Financiera en las Unidades de Atención a Usuarios</i>	78
<i>Promoción de la Educación Financiera</i>	87
<i>Buró de Entidades Financieras</i>	112
<i>Simulador de Movilidad Hipotecaria</i>	116
<i>Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública</i>	118
<i>Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público</i>	126
<i>Desarrollo y Potencialización del Personal</i>	130
<i>Acciones realizadas por el Comité de Ética</i>	141
<i>Informe de Auditoría</i>	149
<i>Control Interno Institucional</i>	152
<i>Seguimiento al Programa Nacional de Combate a la Corrupción, la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública</i>	155
<i>Avance de las Metas del Bienestar a través de la Matriz Programática de Procedimientos</i>	163
<i>Pasivo Contingente (Laborales, Civiles, Administrativos, Etc.)</i>	165

<i>Acciones realizadas para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley de Archivos.....</i>	<i>168</i>
<i>Comportamiento Presupuestal Ejercicio Fiscal 2022.....</i>	<i>172</i>
<i>Sistema de Evaluación del Desempeño ene-dic (MIR 2022).....</i>	<i>179</i>
<i>Resultados alcanzados conforme a la Ley Federal de Austeridad Republicana y a sus Lineamientos.....</i>	<i>180</i>
<i>Situación Financiera</i>	<i>183</i>
<i>Módulo de Atención en el Exterior (MAEX).....</i>	<i>189</i>
<i>Micrositio de Sucursales Bancarias</i>	<i>191</i>
<i>Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS)</i>	<i>192</i>
<i>Micrositio de Comercio Electrónico.....</i>	<i>193</i>
<i>Las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.....</i>	<i>196</i>
<i>Estrategia Digital Nacional, deficiencias, acciones realizadas para su transformación, economía, innovación.....</i>	<i>199</i>
<i>Atención a quejas y reclamaciones del Sector FINTECH.....</i>	<i>204</i>
<i>Integración y Funcionamiento del Órgano de Gobierno.....</i>	<i>208</i>
<i>Seguimiento a oportunidades de mejora</i>	<i>210</i>
<i>Proyectos de mejora</i>	<i>211</i>
<i>Avance en las Recomendaciones del Informe inmediato anterior.....</i>	<i>212</i>

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) de forma semestral, elabora un ejercicio de reflexión y análisis de los resultados alcanzados, con la finalidad de brindar un servicio y atención efectiva a la ciudadanía e identificar y mejorar aquellas que por alguna razón han presentado desviaciones o han sido afectadas por factores externos.

A través del presente ejercicio de Autoevaluación correspondiente al ejercicio de 2022, la CONDUSEF reitera su compromiso Institucional de generar mecanismos de protección y defensa al Usuario de servicios financieros; promover y difundir la educación y la transparencia financiera.

OPERACIÓN SUSTANTIVA

Acciones de Atención a Usuarios: Cifras Estadísticas

1.- Objetivo

Proporcionar la información de las cifras estadísticas derivadas de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios; así como elaborar los Análisis Estadísticos que deriven de esa información, para las Unidades de la Comisión Nacional, así como para las Instituciones Financieras y autoridades que así lo requieran.

2.- Resultados

Durante el 2022, el total de las acciones de defensa que otorgó la CONDUSEF mostraron un decremento de 6.1% con respecto a 2021, considerando los asuntos atendidos por vía remota (Chat y Chatbot).

Proceso de Atención al Usuario	2021	2022	% de variación
ASESORÍAS	1,607,763	1,515,246	-5.8
● Asesorías SIO	1,178,382	1,082,918	-8.1
♦ CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos) ^{1/}	669,869	610,843	-8.8
E-Mail	65,246	78,583	20.4
♦ Portal de Queja Electrónica ^{2/}	151,588	145,239	-4.2
♦ Unidades de Atención a Usuarios	356,925	326,836	-8.4
Emisión de Reporte de Crédito Especial	35,928	21,962	-38.9
Asesorías de CHAT en línea atendidos	350,996	393,799	12.2
Asesorías a través del CHATBOT	78,385	38,529	-50.8
● Reclamaciones SIO	252,170	230,698	-8.5
● Controversias	235,168	215,846	-8.2
♦ Gestión Ordinaria	3,301	3,338	1.1
♦ Gestión Electrónica	153,731	140,578	-8.6
Portal de Queja Electrónica	111,917	108,997	-2.6
♦ Gestión Redeco/Cobranza	47,111	42,011	-10.8
♦ Conciliación	31,025	29,919	-3.6
● Solicitud de Dictamen	12,039	10,308	-14.4
● Solicitud para la Defensa Legal Gratuita	2,660	2,731	2.7
● Defensoría Legal Gratuita	2,132	1,653	-22.5
● Asesorías Jurídicas Penales	171	159	-7.0
● Arbitrajes	0	0	-
● Liquidaciones Judiciales	0	1	-
Total (SIO)	1,430,552	1,313,616	-8.2
TOTAL (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT	1,859,933	1,745,944	-6.1

Información proporcionada por el Sistema de Información Operativa (SIO). Asuntos capturados por las diversas Áreas de Atención de la Comisión y Unidades de Atención a Usuarios.

^{1/}se integró al SIO la actividad "Asesorías Adicionales CAT" en el CCAMER. Al mes de diciembre de 2021 fueron 521,303 asuntos y al mes de diciembre de 2022 son 373,538 asuntos.

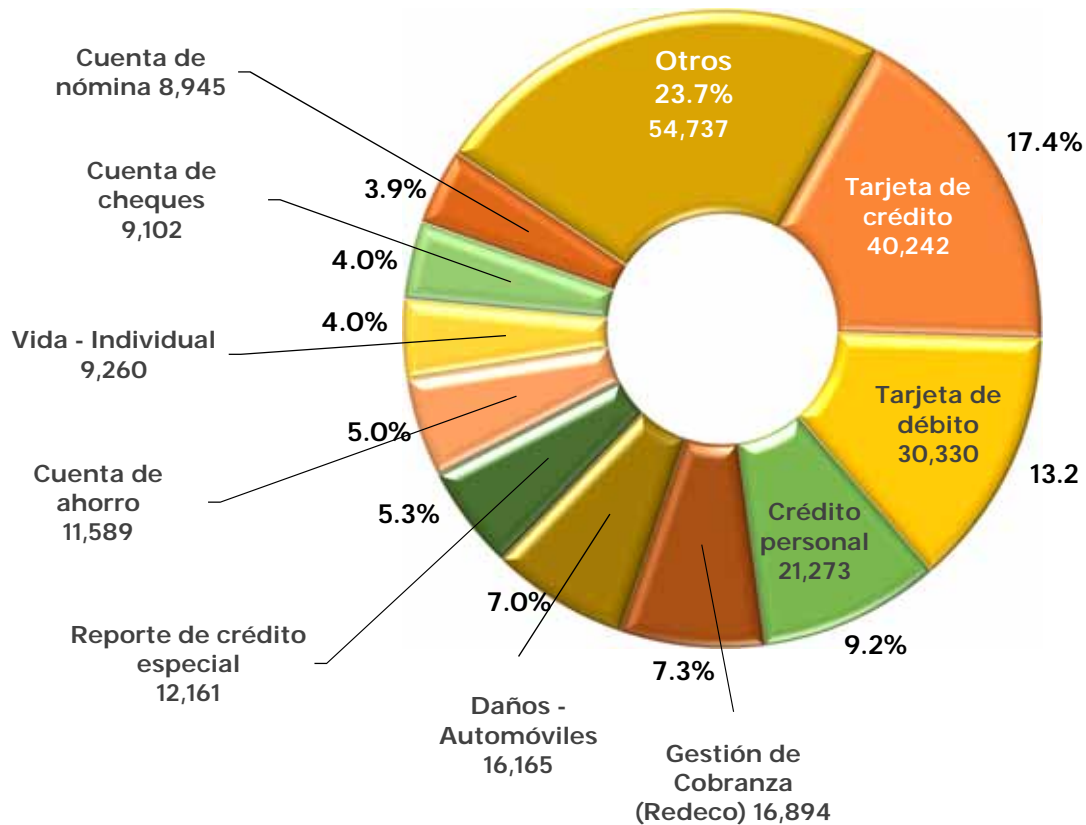
Nota: De enero a diciembre de 2022 se han agendado 107,120 citas por internet y 12,912 citas telefónicas. Estos asuntos no se registran en el SIO.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Las Asesorías SIO + Chat en línea y Chatbot registraron un decremento de 5.8% con respecto al mismo periodo de 2021, mientras que las reclamaciones cayeron un 8.5%.

De las 230,698 reclamaciones iniciadas, el 69.6% correspondieron a las Instituciones de Crédito (160,541) y el 14.9% a las Instituciones de Seguros (34,302).

Los productos que más reclamaciones recibieron fueron tres (de un total de 136): **tarjeta de crédito, tarjeta de débito y crédito personal, que en conjunto concentraron el 39.80%** de las reclamaciones recibidas.



Con respecto a las causas por las cuales se realizaron las reclamaciones durante 2022, fueron: malas prácticas de agentes en la gestión de cobranza de créditos (REDECO), consumos no reconocidos, transferencia electrónica no reconocida, negativa en el pago de la indemnización y los cargos no reconocidos en la cuenta, que representaron el 49% de las reclamaciones totales.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN ENERO-DICIEMBRE 2021 - 2022

CAUSA	2021	2022	Var. (%)
Gestión de Cobranza (REDECO)	47,111	42,011	-10.8
Consumos no reconocidos	26,691	25,687	-3.8
Transferencia electrónica no reconocida	17,843	20,845	16.8
Negativa en el pago de la indemnización	13,377	14,006	4.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	10,325	9,624	-6.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	7,201	6,419	-10.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	7,227	5,474	-24.3
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	5,616	5,189	-7.6
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	5,351	5,090	-4.9
Consumos vía internet no reconocidos	5,164	4,988	-3.4
Otras	106,264	91,365	-14.0
TOTAL	252,170	230,698	-8.5

Con respecto a los asuntos concluidos, estos registraron una disminución en su resolución favorable al Usuario, al pasar de 41.3% en 2021 a 38.3% en 2022.

RECLAMACIONES CONCLUIDAS POR PROCESO ENERO-DICIEMBRE 2021 - 2022

Proceso de Atención al Usuario	Asuntos Concluidos		% FAV	
	2021	2022	2021	2022
<input checked="" type="checkbox"/> Controversias	190,939	172,263	39.6	36.7
<input type="checkbox"/> Gestión Ordinaria	3,246	3,158	53.0	43.8
<input type="checkbox"/> Gestión Electrónica	154,358	138,971	41.2	38.6
<input type="checkbox"/> Conciliación	33,335	30,134	29.5	26.2
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitud de Dictamen	12,478	10,649	52.6	46.7
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitud para la Defensa Legal Gratuita	2,711	2,745	76.8	63.2
<input checked="" type="checkbox"/> Defensoría Legal Gratuita	1,872	2,144	98.2	98.9
Total general	208,000	187,801	41.3	38.3

Los Sectores en los que las resoluciones presentaron un mayor porcentaje a favor del Usuario fueron: las SOFOM con el 45.3%, las Instituciones de Crédito con 42.6% y las Instituciones SAR con 33.5%.

Asuntos por Posible Fraude

Dentro de las reclamaciones totales que recibe la CONDUSEF, se ubican aquellas que están relacionadas con un **Posible Fraude**, en las cuales los defraudadores **utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas A NOMBRE DEL TITULAR DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO**.

La CONDUSEF en su catálogo de productos y causas de reclamación, determinó como principales **25 causas**, en las que la persona que reclama es el **TITULAR** de la cuenta de depósito, crédito o medios de pago, y en las cuales lo que objeta son operaciones que no reconoce haber realizado.

Durante 2022 las reclamaciones recibidas relacionadas con un **Posible Fraude en el Sector Bancario** (el cual representó el 98% del total de estas causas) fueron de 72,193 asuntos, lo que significó un decremento con respecto al mismo periodo de 2021 de 0.8%. Las principales causas fueron las siguientes:

Reclamaciones recibidas ante CONDUSEF imputables a un Posible Fraude Sector Bancario Enero – diciembre

Causas de reclamación	2021	2022	Var. (%)
Consumos no reconocidos	26,505	25,454	-4.0
Transferencia electrónica no reconocida	17,814	20,810	16.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	10,241	9,426	-8.0
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	5,561	5,061	-9.0
Consumos vía internet no reconocidos	5,125	4,935	-3.7
Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	1,236	1,371	10.9
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Aseguradoras, Bancos, SOFOM, etc.)	1,583	1,134	-28.4
Crédito no reconocido en el historial crediticio	1,400	1,064	-24.0
Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	898	862	-4.0
Cheque pagado no reconocido por el titular	744	521	-30.0
Otras (15)	1,651	1,555	-5.8
POSIBLE FRAUDE TOTAL	72,758	72,193	-0.8

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).

Destaca el incremento en el número de asuntos que se registraron por concepto de transferencias electrónicas no reconocidas con respecto a los presentados en el mismo periodo de 2021, ya que fueron alrededor de 3,000 asuntos más, lo que significó un crecimiento de 16.8%. Estos asuntos se dieron principalmente en la tarjeta de débito y en la banca móvil.

Asimismo, dentro de este conjunto de 25 causas consideradas como un posible fraude, se distinguió **un subconjunto de 6 causas que específicamente podrían ser imputables a un Posible Robo de Identidad (PORI)**; el criterio considerado fue en un sentido estricto, que la persona que toma la



identidad de otra, adquiere información personal de un individuo para CONTRATAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A SU NOMBRE o bien sustraer el dinero disponible en las cuentas haciéndose pasar por él o ella (suplantación de identidad), estas acciones que una persona realiza (defraudador) tienen como finalidad obtener un beneficio propio a costa de dañar la economía de otras, en este caso del Usuario.

Las 6 causas son las siguientes:

1. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
2. Crédito no reconocido en el historial crediticio
3. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
4. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
5. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
6. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio

En 2022 las reclamaciones registradas en el sector bancario como **Posible Robo de Identidad** (en estas seis causas) registraron **2,879 asuntos**, lo que significó una reducción de estos asuntos de 14.9% con respecto al mismo periodo de 2021, cuando se presentaron **3,383 asuntos** relacionados con posible robo de identidad.

Reclamaciones por un Posible Robo de Identidad mediante el Protocolo PORI

Es importante señalar que específicamente para este tipo de asuntos, la CONDUSEF implementó formalmente un protocolo de atención a Usuarios, para casos de Probable Robo de Identidad: **PROCOLO PORI**.

El robo de identidad o usurpación de identidad, es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida, de los datos personales de otra sin la autorización de ésta última, usualmente para cometer un fraude o delito. La identidad la constituyen los datos personales: nombre, teléfono, domicilio, fotografías, huellas dactilares, números de licencia y de seguridad social, incluyendo información financiera o médica, así como cualquier otro dato que permita identificar a una persona.

Si de la problemática presentada por el Usuario en la CONDUSEF se desprenden argumentos con los que se pueda considerar el asunto como un **Posible Robo de Identidad**, se orienta a la persona y se solicita la emisión del reporte de crédito especial, para ver si el Usuario identifica algún crédito que no reconozca o pudieran existir movimientos fuera de lo usual, como podría ser la consulta del reporte sin su consentimiento. En caso afirmativo, se solicitará el bloqueo de consulta al historial crediticio del afectado y se levantará la reclamación correspondiente.

De los 2,879 asuntos relacionados estadísticamente como un posible robo de identidad, **se confirmaron, mediante el protocolo PORI 1,613 asuntos** en el sector bancario, que significaron una disminución del 25.6% con respecto a los detectados en el mismo periodo de 2021.

**RECLAMACIONES POR UN POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (PORI)
EN LA BANCA MÚLTIPLE, POR CAUSA Y PROCESO
Enero – diciembre 2022**

Causa	GE	CO	Solic. Dict.	Solic. para la Def. Legal	Def. Legal	A.J.P. y V.A.	TOTAL
Crédito no reconocido en el historial crediticio	697	119	31	14	10	1	872
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)	231	51	14	2	2	0	300
Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	147	41	16	6	4	0	214
Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	57	32	19	12	6	0	126
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	52	15	1	0	0	0	68
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	15	9	2	1	1	0	28
Rectificación resultante de PORI**	1	3	1	0	0	0	5
Total 2022	1,200	270	84	35	23	1	1,613
Total 2021	1,598	387	114	35	34	0	2,168
% Variación	-24.9	-30.2	-26.3	0.0	-32.4	-	-25.6

** Son todas aquellas causas que inician registro en el SIO como PORI, pero al avanzar el trámite se determina que no provienen de un robo de identidad.

Del total de los asuntos del protocolo PORI, el 69.4% corresponden a sector bancario, el 26% a las SOFOM y el restante 4.6% a otros sectores.

SECTOR	RECLAMACIONES			TOTAL	% de Part.
	Gestión Electrónica	Conciliación	Otros Procesos*		
BANCOS	1,200	270	143	1,613	69.4%
SOFOM	1	521	82	604	26.0%
SOFIPOS	0	61	32	93	4.0%
SOCAP ́S	0	12	3	15	0.6%
Total	1,201	864	260	2,325	100.0%

*Incluye: Solicitud de Dictamen, Solicitud para la Defensa Legal, Defensa Legal, Asesorías Jurídicas Penales y Violaciones Administrativas.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

En cumplimiento de sus funciones, la CONDUSEF efectuó 1,745,944 acciones de defensa, asesoría, atención de reclamaciones, entre otros, lo que significó un decremento del 6.1% respecto de lo ocurrido en el mismo periodo de 2021 (considerando las acciones vía remota por Chat y Chatbot)

Con relación al total de las acciones, las asesorías tienen una destacada participación con 1,515,246, lo que representó el 86.8%, mientras que las 230,698 reclamaciones representaron el 13.2%.

Las reclamaciones correspondieron principalmente a: Instituciones de Crédito con 160,541 (69.6%), Instituciones de Seguros con 34,302 (14.9%), SOFOM con 23,309 (10.1%) e Instituciones SAR con 7,878 (3.4%).

En lo que concierne a la solución de las reclamaciones, el 38.3% de los asuntos concluidos fueron a favor del Usuario.

Los sectores más representativos que solucionaron a favor del Usuario fueron; SOFOM con el 45.3%, las Instituciones de crédito con 42.6% y las Instituciones del Sistema de Ahorro para el Retiro con 33.5%.

En la banca múltiple, de los 2,879 asuntos relacionados como un Posible Robo de Identidad, se confirmaron mediante **el protocolo PORI** 1,613 asuntos, que significaron una disminución del 25.6% con respecto a los detectados en el mismo periodo de 2021.

3.1. Impacto.

En México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) cuenta con dos tipos de acciones: **preventivas** (protección) y **correctivas** (defensa) al Usuario.

Las **acciones preventivas** se refieren a la elaboración y establecimiento de programas de educación financiera con el objetivo de apoyar en el desarrollo de las capacidades financieras de la población, es decir, desarrollar habilidades que les permitan tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de sus recursos, elaborar un presupuesto para mantener sus finanzas sanas, ahorrar para el retiro, conocer los medios disponibles para hacer frente a imprevistos, comparar al momento de contratar un producto o servicio financiero y modificar sus hábitos de consumo.

Por su parte, las **acciones correctivas** se refieren a la atención del público que acude a la CONDUSEF, para ayudarlos a solucionar inconformidades frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y promover la equidad en las relaciones entre éstos, contribuyendo, de esta manera, al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

4.- Fundamento Legal

Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 27.- Corresponde a la Dirección General de Educación Financiera a través de la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros las siguientes atribuciones:

- XII. Solicitar y analizar la información que reporten las áreas de atención a Usuarios, respecto de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como elaborar los análisis estadísticos que deriven de esa información;
- XIII. Elaborar y presentar sobre bases estadísticas, informes para la Junta de Gobierno, la Presidencia y Vicepresidencias de la Comisión Nacional sobre la información que proporcionen mensualmente las unidades de la Comisión Nacional que otorguen servicios a los Usuarios, así como la que se derive de las Unidades Especializadas de atención a Usuarios de las Instituciones Financieras;

- XIV. Elaborar los índices de reclamación de las Instituciones Financieras con respecto a las reclamaciones que presenten los Usuarios frente a éstas y ante la Comisión Nacional;
- XV. Proporcionar, como fuente oficial, a las unidades de la Comisión Nacional, Instituciones Financieras y autoridades que así lo requieran, la información de las cifras estadísticas derivadas de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como de los índices de reclamación, en relación a los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;
- XVI. Validar el cálculo de indicadores que miden la calidad de atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante éstas y la Comisión Nacional, para su difusión en reportes e informes oficiales; así como atender y resolver las consultas que sobre este indicador formulen las propias Instituciones Financieras;

Encuesta de calidad en el servicio Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y Conciliación

1.- Objetivo

- Medir la calidad en el servicio, a través de la aplicación de encuestas electrónicas a nuestros Usuarios.
- Detectar áreas de mejora con respecto al servicio que recibe el ciudadano en CONDUSEF.

2.- Resultados

La encuesta se aplica vía correo electrónico a los Usuarios que presentan una inconformidad ante CONDUSEF, en cualquiera de las 35 Unidades de Atención a Usuarios.

En el periodo enero – diciembre 2022, se enviaron un total de 89,375 encuestas y contestaron el 7% de los Usuarios (6,044).

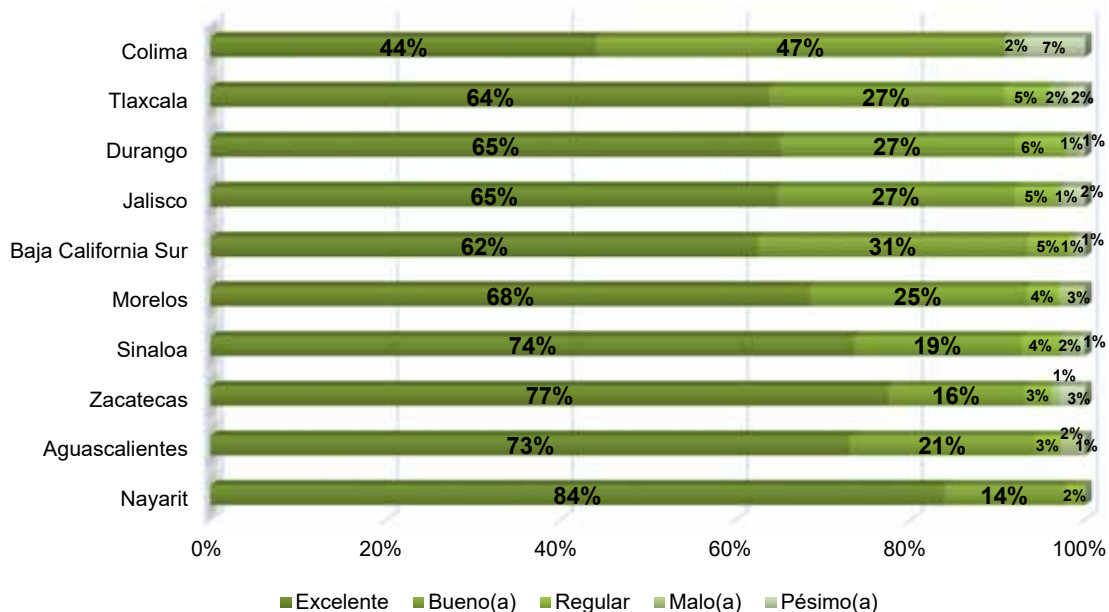
3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Los resultados de la encuesta muestran que:

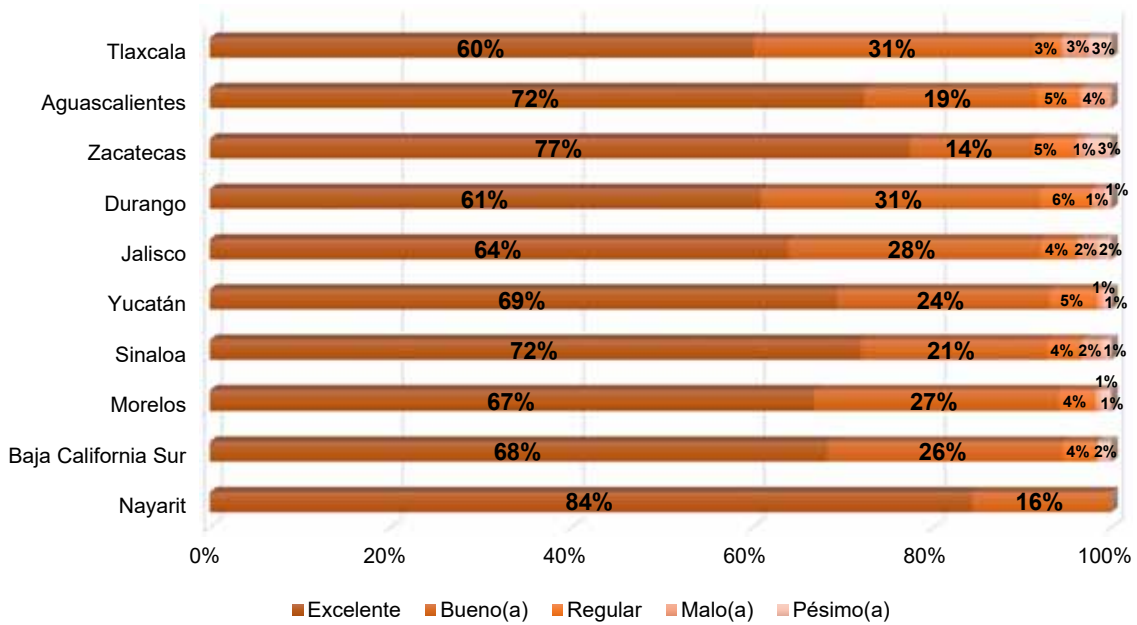
5,303 ciudadanos que acudieron a una Unidad de Atención a Usuarios de CONDUSEF, se sienten satisfechos con la atención de nuestros Servidores Públicos, lo cual representa un 88% del total de encuestas contestadas (6,044).

5. Lo Destacado.

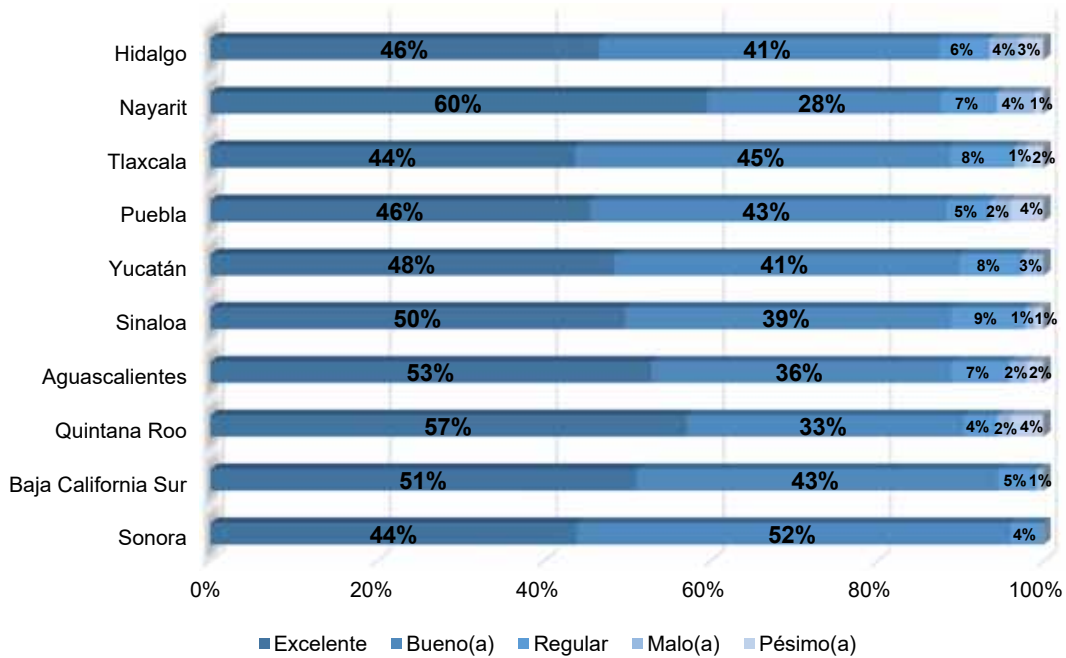
Conforme a la **Atención del Funcionario**, las Unidades de Atención a Usuarios mejor evaluadas son:



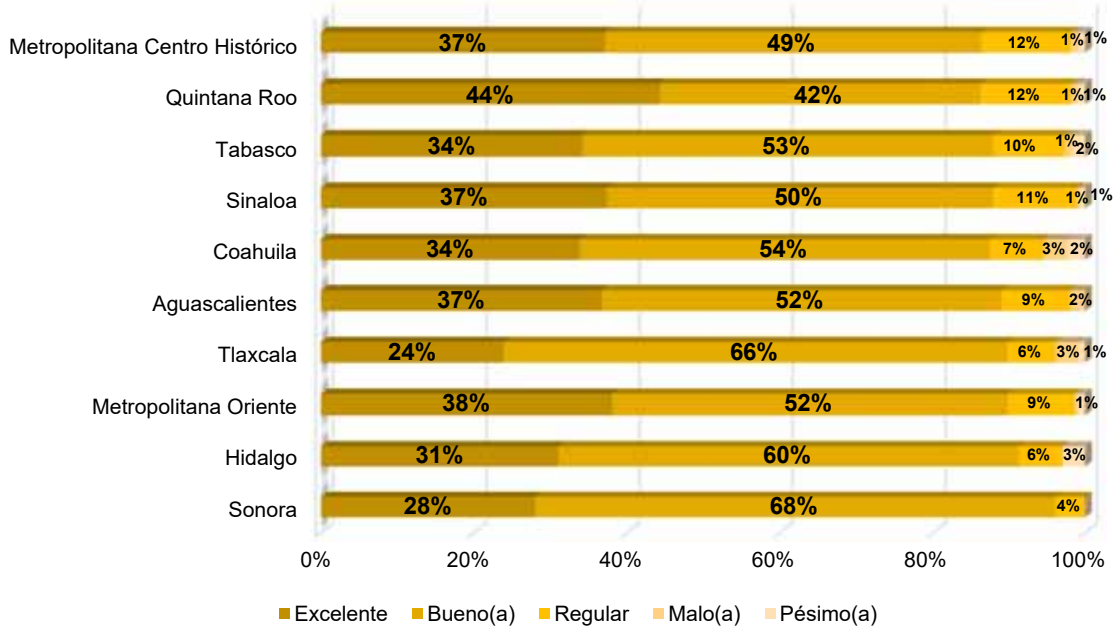
Actitud y conducta del servidor público



Espera para ser atendido



Instalaciones de la Unidad de Atención a Usuarios



4.- Fundamento Legal

Manual de Procedimientos para el Desarrollo y Evaluación de Procesos y Sistemas de Atención a Usuarios, procedimiento B. Para la Evaluación del Proceso de Atención a Usuarios, políticas 4 y 5.



Reservas Técnicas y Pasivos Contingentes

1.- Objetivo

Otorgar certeza jurídica a los Usuarios y a las Instituciones Financieras de cumplir con las obligaciones pendientes de pago.

2.- Resultados

Pasivos Contingentes

En caso de que las Instituciones Financieras incumplan con cualquier obligación derivada del convenio de conciliación, esta Comisión Nacional instruirá a la Institución Financiera a que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, cual será totalmente reservado, en términos de lo establecido en el artículo 68 fracción X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Durante el periodo enero-diciembre de 2022, los pasivos contingentes constituidos por las Instituciones Financieras fueron los siguientes:

Pasivos Contingentes			
Sector	2021	2022	Var. %
Instituciones de crédito	605,124,326.7	578,484,696.7	-4.4
Entidades de Ahorro y Crédito Popular	8,461.0	40,113.0	374.1
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	111,163.4	45,784.6	-58.8
Instituciones SAR	0.0	104,139.5	-
Bursátil	0.0	2.0	-
Total general (Pesos)	605,243,951.09	578,674,735.8	-4.4

Por su parte, **las reservas técnicas específicas para obligaciones pendientes de cumplir** tienen como propósito cubrir las obligaciones, referentes a: el valor esperado de pólizas vencidas, siniestros pendientes de pago y beneficios, entre otros.

Para la constitución y el incremento de estas reservas, las propias aseguradoras realizan una estimación de obligaciones, empleando métodos actuariales que han registrado para tales efectos. Durante 2022 estas reservas ascendieron a 49.4 millones de pesos, que significó un incremento de 40.6% con respecto a las constituidas en el mismo periodo de 2021.

Reservas Técnicas			
Sector	2021	2022	Var. %
Instituciones de seguros	35,142,352.27	49,416,972.15	40.6
Total general (Pesos)	35,142,352.27	49,416,972.15	40.6

Fuente: Información proporcionada por el Sistema de Información Operativa (SIO)

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

El monto en pesos de los Pasivos Contingentes disminuyó en 4.4%, y las Reservas Técnicas aumentaron en 40.6 % respecto del mismo periodo del año anterior.

3.1. Impacto.

Los pasivos contingentes que se derivan de posibles obligaciones presentes o futuras, constituyen un compromiso para las Instituciones Financieras, para que en el caso de que éstas incumplan con cualquier obligación derivada del convenio de conciliación, esta Comisión Nacional instruirá a la Institución Financiera a que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación totalmente reservado, en términos de lo establecido en el artículo 68 fracción X.

La reserva técnica referida constituye una de las medidas previstas en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas para establecer y mantener un desarrollo equilibrado del sector, así como las condiciones de seguridad y liquidez de las referidas Instituciones y sociedades, que les permitan afrontar las obligaciones derivadas de los contratos que emite

4.- Fundamento Legal

Ley de CONDUSEF, Artículo 68, fracción X

Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.

Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de Instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

Artículo 68 Bis.

Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado,

ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga un dictamen.

Cuando este dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, a juicio de la Comisión Nacional, se considerará título ejecutivo no negociable, en favor del Usuario.

La Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes ante la autoridad judicial competente. La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de Instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión. El dictamen sólo podrá tener el carácter de título ejecutivo, en los términos de este artículo, en asuntos por cuantías inferiores al equivalente en moneda nacional a cincuenta mil unidades de inversión, salvo que se trate de Instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros y administradoras de fondos para el retiro, en los cuales el monto deberá ser inferior a cien mil unidades de inversión. En ambos supuestos se considerará la suerte principal y sus accesorios.

Sanciones

1.- Objetivo.

Sancionar a las Instituciones y Entidades Financieras que contravengan lo dispuesto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, a efecto de inhibir aquellas conductas que contravienen la normativa aplicable para cada caso, salvaguardando los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros y de esta forma poder coadyuvar al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

2.- Resultados

En el período correspondiente de enero a diciembre de **2022**, esta Comisión Nacional impuso **11,319** sanciones, por un monto total de **\$449,280,817.08** (Cuatrocientos cuarenta y nueve millones doscientos ochenta mil ochocientos diecisiete pesos 08/100 M.N.), de conformidad con el siguiente cuadro informativo:

Sector	Instituciones Sancionadas	No. de Sanciones	Montos
Administradoras de Fondos para el Retiro y Empresa Procesadora de la Base de Datos Nacional del SAR	11	143	\$4,708,159.49
Almacenes Generales de Depósito	5	13	\$279,446.00
Casas de Bolsa	8	35	\$624,567.00
Fondos de Inversión	47	56	\$912,081.00
Instituciones de Banca de Desarrollo	3	6	\$309,642.00
Instituciones de Banca Múltiple	40	3,247	\$157,378,854.13
Instituciones de Fianzas	3	6	\$141,431.06
Instituciones de Financiamiento Colectivo	6	10	\$187,160.00
Instituciones de Fondos de Pago Electrónico	1	1	\$16,120.00
Instituciones de Seguros	55	3,790	\$84,084,131.93
Organismos de Servicio Social	1	17	\$522,547.00
Pensiones	3	13	\$428,350.00
Salud	3	14	\$363,774.57
Sociedades Controladoras	3	10	\$173,670.00
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	82	301	\$35,788,235.00
Sociedades de Información Crediticia	1	16	\$580,206.00
Sociedades de Inversión	1	2	\$30,196.00

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Sector	Instituciones Sancionadas	No. de Sanciones	Montos
Sociedades Financieras Comunitarias	1	24	\$436,776.00
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.	763	2,650	\$85,962,999.04
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.	29	293	\$7,470,616.47
Sociedades Financieras Populares	35	413	\$29,271,141.39
Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión	5	8	\$124,872.00
Uniones de Crédito	45	251	\$39,485,841.00
TOTALES	1,151	11,319	\$449,280,817.08

*Nota: Fuente de información Sistema de Administración de Multas (SIAM)

A continuación, se presenta la información correspondiente a las sanciones **impuestas**, desagregada por Entidad Federativa.

ENTIDAD FEDERATIVA	No. DE SANCIONES	MONTO
Aguascalientes	54	\$1,912,568.00
Baja California	45	\$813,910.00
Baja California Sur	2	\$33,022.00
Campeche	9	\$174,966.00
Chiapas	76	\$4,987,257.63
Chihuahua	98	\$5,618,583.00
Ciudad de México	7,186	\$234,692,543.32
Coahuila de Zaragoza	67	\$2,280,431.40
Colima	35	\$3,225,516.00
Durango	59	\$5,723,851.00
Guanajuato	164	\$13,034,855.60
Guerrero	11	\$1,024,987.00
Hidalgo	12	\$1,291,284.00
Jalisco	333	\$20,991,535.76
México	237	\$8,028,435.18
Michoacán de Ocampo	95	\$6,412,297.00
Morelos	33	\$575,014.00
Nayarit	35	\$3,256,692.00
Nuevo León	1,819	\$81,223,852.61
Oaxaca	66	\$6,808,062.13
Puebla	68	\$2,221,202.00
Querétaro	126	\$7,781,427.45

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

ENTIDAD FEDERATIVA	No. DE SANCIONES	MONTO
Quintana Roo	8	\$135,080.00
San Luis Potosí	230	\$8,086,784.00
Sinaloa	76	\$5,423,401.00
Sonora	66	\$8,572,990.00
Tabasco	45	\$2,661,850.00
Tamaulipas	22	\$1,848,420.00
Tlaxcala	3	\$56,412.00
Veracruz de Ignacio de la Llave	53	\$5,364,776.00
Yucatán	92	\$3,191,709.00
Zacatecas	2	\$32,532.00
Estado no Encontrado*	92	\$1,794,570.00
TOTALES	11,319	\$449,280,817.08

*Nota: Fuente de información SIAM

SANCIONES Y MONTOS IMPUESTOS



3.- Conclusiones del Área con base en los resultados alcanzados.

Las sanciones impuestas por la Dirección General de Verificación y Sanciones durante el periodo de enero a diciembre de 2022, contribuyen a inhibir los incumplimientos de las Instituciones y Entidades Financieras a la legislación que les es aplicable y beneficia la protección de los intereses y derechos de los Usuarios de servicios financieros, contribuyendo de esta manera al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

4.- Fundamento Legal.

La facultad de imponer sanciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Comisión Nacional), se encuentra contemplada en los artículos del 93 al 98 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; del 24 al 43 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 107 Bis, 108 Bis 2, 109 Bis, 109 Bis 1, 109 Bis 3, 109 Bis 5 y 109 Bis 6 de la Ley de Instituciones de Crédito; del 52 al 53, 56 Bis 3, 64, 68 y 68 Bis de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; 87-B párrafo décimo primero y 90 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito; 15 y 19 Bis de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, 98 y 109 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y 276 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Condonación de multas

1.- Objetivo

Atender las solicitudes de condonación de multas que presenten las Instituciones y Entidades Financieras en términos de lo dispuesto en los artículos 107 y 108 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

2.- Resultados

En el periodo comprendido de enero a diciembre de 2022, no fue sometida alguna solicitud de condonación de multas a consideración de los miembros del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF.

3.- Conclusiones

Durante el periodo reportado, el Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF no dictaminó la condonación de alguna multa.

4.- Fundamento Legal.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de su Junta de Gobierno, podrá condonar las sanciones impuestas a Instituciones y Entidades Financieras; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11, fracciones XXV y XXXIX; 22 fracciones XVIII y XXV; y 107 y 108 todos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Unidades Especializadas

1.- Objetivo

Vigilar y requerir que las Instituciones tengan una Unidad Especializada y Encargados Regionales en cada entidad federativa en la que tengan sucursales u oficinas, con la finalidad de atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Usuarios, las cuales deberán ser reportados de manera trimestral ante la CONDUSEF; asimismo, deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales, la ubicación, horario de atención y el responsable de la Unidad Especializada.

La supervisión a las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, permite a la CONDUSEF contar con información respecto de la atención que proporcionan a los Usuarios en las consultas, reclamaciones y aclaraciones que presentan. Además, se vigila que cada Institución Financiera cuente con una Unidad Especializada, la cual tendrá un Titular, así como Encargados Regionales en cada entidad federativa en que tenga sucursales u oficinas de atención, cuyos datos estarán a disposición del público mediante avisos que deben estar colocados en un lugar visible, en todas sus sucursales.

Así mismo, las Unidades Especializadas deben dar respuesta a las consultas o reclamaciones que les presentan los Usuarios, dentro del plazo de 30 días hábiles, en cumplimiento al artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y en el caso de las aclaraciones deben dar respuesta dentro del plazo de 45 días naturales, en cumplimiento al artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, o en caso contrario la Institución Financiera puede ser acreedora a una sanción.

2.- Resultados

Se anexan cuadros-resumen en los que se refleja el cumplimiento y avance del estatus de las Instituciones Financieras, con cifras de enero a diciembre de 2021 y de enero a diciembre de 2022, en los que se observa el número de Instituciones activas, así como las que registraron en el REUNE los datos del Titular, Encargados Regionales, entidades federativas en la que tengan sucursales u oficinas de atención al público y modelo del Aviso de Datos de la UNE, información que puede ser consultada a través de la página WEB Institucional de CONDUSEF, en el siguiente vínculo electrónico <https://pur.condusef.gob.mx/home/login.php>.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Información comparativa 2021 - 2022 Unidades Especializadas enero - diciembre 2021

SECTOR	CON TITULAR	POR CONSTITUIR		ACTIVAS	ENCARGADOS REGIONALES (INFORMATIVO)
		SIN UNE	NUEVOS REGISTROS EN SIPRES CON UNE		
INSTITUCIONES DE CRÉDITO					
INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE	50	0	0	50	714
INSTITUCIONES DE BANCA DE DESARROLLO	6	0	0	6	100
FINANCIERA RURAL	1	0	0	1	34
SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA	3	0	0	3	3
Subtotal	60	0	0	60	851
BURSÁTIL					
CASAS DE BOLSA	36	4	0	40	349
SOCIEDADES OP. DE SOCIEDADES DE INVERSION	33	5	0	38	318
SOC. DIST. DE ACCIONES SOCIEDADES DE INVERSION	5	0	0	5	6
SOCIEDADES DE INVERSIÓN	0	4	0	4	0
OPERADORES DEL MERCADO DE DERIVADOS	3	1	0	4	3
Subtotal	77	14	0	91	676
ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO					
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, E.R.	42	0	0	42	455
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, E.N.R.	1,938	24	23	1,962	3,232
ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO	18	0	0	18	105
CASAS DE CAMBIO	7	0	0	7	40
Subtotal	2,005	24	23	2,029	3,832
ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR					
SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y PRÉSTAMO	153	0	0	153	420
SOCIEDADES FINANCIERAS POPULARES	40	0	1	40	203
SOCIEDADES FINANCIERAS COMUNITARIAS	1	0	0	1	6
Subtotal	194	0	1	194	629
SEGUROS Y FIANZAS					
INSTITUCIONES DE SEGUROS	86	0	0	86	971
INSTITUCIONES DE PENSIONES	7	0	0	7	100
INSTITUCIONES DE SALUD	8	0	0	8	55
INSTITUCIONES DE FIANZAS	10	0	0	10	67
Subtotal	111	0	0	111	1,193
SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO					
ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO	10	0	0	10	338
Subtotal	10	0	0	10	338
ORGANISMOS DE SERVICIO SOCIAL					
ORGANISMOS DE SERVICIO SOCIAL	1	0	0	1	38
Subtotal	1	0	0	1	38
UNIONES DE CREDITO					
UNIONES DE CREDITO	81	0	0	81	92
Subtotal	81	0	0	81	92
INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA					
INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO	6	0	0	6	0
INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO	6	4	1	10	2
Subtotal	12	4	1	16	2
TOTAL UNES	2,551	42	25	2,593	7,651

Cifras definitivas: Corte de Información al 20 de diciembre de 2021.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Unidades especializadas enero – diciembre 2022

SECTOR	CON TITULAR	POR CONSTITUIR		ACTIVAS	ENCARGADOS REGIONALES (INFORMATIVO)
		SIN UNE	NUEVOS REGISTROS EN SIPRES CON UNE		
INSTITUCIONES DE CRÉDITO					
INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE	50	0	0	50	698
INSTITUCIONES DE BANCA DE DESARROLLO	6	0	0	6	100
FINANCIERA RURAL	1	0	0	1	34
SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA	3	0	0	3	3
Subtotal	60	0	0	60	835
BURSÁTIL					
CASAS DE BOLSA	36	4	0	40	348
SOCIEDADES OP. DE SOCIEDADES DE INVERSION	33	5	0	38	317
SOC. DIST. DE ACCIONES SOCIEDADES DE INVERSION	5	0	0	5	6
SOCIEDADES DE INVERSIÓN	0	1	0	1	0
OPERADORES DEL MERCADO DE DERIVADOS	3	1	0	4	3
Subtotal	77	11	0	88	674
ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO					
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, E.R.	42	0	0	42	467
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, E.N.R.	2,116	29	1	2,145	3,314
ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO	18	0	0	18	113
CASAS DE CAMBIO	7	0	0	7	43
Subtotal	2,183	29	1	2,212	3,937
ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR					
SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y PRÉSTAMO	152	0	0	152	430
SOCIEDADES FINANCIERAS POPULARES	40	0	0	40	196
SOCIEDADES FINANCIERAS COMUNITARIAS	1	0	0	1	6
Subtotal	193	0	0	193	632
SEGUROS Y FIANZAS					
INSTITUCIONES DE SEGUROS	86	0	0	86	996
INSTITUCIONES DE PENSIONES	6	0	0	6	68
INSTITUCIONES DE SALUD	10	0	0	10	40
INSTITUCIONES DE FIANZAS	10	0	0	10	45
Subtotal	112	0	0	112	1,149
SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO					
ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO	10	0	0	10	337
Subtotal	10	0	0	10	337
ORGANISMOS DE SERVICIO SOCIAL					
ORGANISMOS DE SERVICIO SOCIAL	1	0	0	1	38
Subtotal	1	0	0	1	38
UNIONES DE CREDITO					
UNIONES DE CREDITO	77	0	0	77	88
Subtotal	77	0	0	77	88
INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA					
INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO	14	0	0	14	0
INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO	23	1	0	24	0
Subtotal	37	1	0	38	0
TOTAL UNES	2,750	41	1	2,791	7,690

Cifras definitivas: Corte de Información al 16 de diciembre de 2022.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Las Unidades Especializadas reportan a CONDUSEF, de manera trimestral, las consultas, reclamaciones y aclaraciones que reciben de los Usuarios, por lo que a continuación se muestra la información reportada de manera acumulada 2021 y 2022, en el que se reflejan las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas en las Instituciones Financieras, agrupada por sector.

Acumulado de consultas, reclamaciones y aclaraciones 2021

SECTOR	CONSULTAS	RECLAMACIONES	ACLARACIONES	TOTAL
INSTITUCIONES DE CRÉDITO				
INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE	1,312,358	2,123,031	3,082,166	6,517,555
INSTITUCIONES DE BANCA DE DESARROLLO	39,237	32,156	5,665	77,058
FINANCIERA RURAL	2	14	1	17
SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA	226,187,664	286,762	0	226,474,426
Subtotal	227,539,261	2,441,963	3,087,832	233,069,056
BURSÁTIL				
CASAS DE BOLSA	439	82	0	521
SOCIEDADES OP. DE SOCIEDADES DE INVERSION	719	11	0	730
SOC. DIST. DE ACCIONES SOCIEDADES DE	0	0	0	0
SOCIEDADES DE INVERSIÓN	0	0	0	0
OPERADORES DEL MERCADO DE DERIVADOS	0	0	0	0
Subtotal	1,158	93	0	1,251
ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO				
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, E.I.	1,155,540	185,390	640,154	1,981,084
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, E.I.	885,949	62,634	71,957	1,020,540
ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO	49	82	0	131
CASAS DE CAMBIO	456	1	0	457
Subtotal	2,041,994	248,107	712,111	3,002,212
ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR				
SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y PRÉSTA	378,567	8,459	643	387,669
SOCIEDADES FINANCIERAS POPULARES	65,222	7,452	5,890	78,564
SOCIEDADES FINANCIERAS COMUNITARIAS	4	0	0	4
Subtotal	443,793	15,911	6,533	466,237
SEGUROS Y FIANZAS				
INSTITUCIONES DE SEGUROS	167,411	42,512	0	209,923
INSTITUCIONES DE PENSIONES	106	242	0	348
INSTITUCIONES DE SALUD	45,525	663	0	46,188
INSTITUCIONES DE FIANZAS	0	4	0	4
Subtotal	213,042	43,421	0	256,463
SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO				
ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO	2,170,274	22,804	0	2,193,078
Subtotal	2,170,274	22,804	0	2,193,078
ORGANISMOS DE SERVICIO SOCIAL				
ORGANISMOS DE SERVICIO SOCIAL	17,681	1,165	0	18,846
Subtotal	17,681	1,165	0	18,846
UNIONES DE CREDITO				
UNIONES DE CREDITO	877	0	1	878
Subtotal	877	0	1	878
INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA				
INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO	1,215	89	24	1,328
INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO	432	385	218	1,035
Subtotal	1,647	474	242	2,363
TOTAL UNES	232,429,727	2,773,938	3,806,719	239,010,384

Cifras definitivas: Corte de Información al 20 de diciembre de 2021.

* Cifras corregidas en virtud del Programa de Autocorrección.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Acumulado de consultas, reclamaciones y aclaraciones 2022

SECTOR	CONSULTAS	RECLAMACIONES	ACLARACIONES	TOTAL
INSTITUCIONES DE CRÉDITO				
INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE	1,646,568	1,560,516	3,377,696	6,584,780
INSTITUCIONES DE BANCA DE DESARROLLO	28,776	63,239	7,499	99,514
FINANCIERA RURAL	6	6	0	12
SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA	306,094,627	286,971	0	306,381,598
Subtotal	307,769,977	1,910,732	3,385,195	313,065,904
BURSÁTIL				
CASAS DE BOLSA	315	139	0	454
SOCIEDADES OP. DE SOCIEDADES DE INVERSION	1,838	7	0	1,845
SOC. DIST. DE ACCIONES SOCIEDADES DE INVERSION	0	0	0	0
SOCIEDADES DE INVERSIÓN	0	0	0	0
OPERADORES DEL MERCADO DE DERIVADOS	0	0	0	0
Subtotal	2,153	146	0	2,299
ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO				
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, E.R.	1,192,766	216,506	582,583	1,991,855
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, E.N.R.	1,019,391	73,695	84,069	1,177,155
ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO	16	123	0	139
CASAS DE CAMBIO	978	0	0	978
Subtotal	2,213,151	290,324	666,652	3,170,127
ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR				
SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y PRÉSTAMO	321,144	8,519	841	330,504
SOCIEDADES FINANCIERAS POPULARES	92,556	5,052	3,508	101,116
SOCIEDADES FINANCIERAS COMUNITARIAS	0	0	0	0
Subtotal	413,700	13,571	4,349	431,620
SEGUROS Y FIANZAS				
INSTITUCIONES DE SEGUROS	170,521	41,446	0	211,967
INSTITUCIONES DE PENSIONES	111	208	0	319
INSTITUCIONES DE SALUD	38,009	662	0	38,671
INSTITUCIONES DE FIANZAS	7	15	0	22
Subtotal	208,648	42,331	0	250,979
SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO				
ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO	1,797,580	24,077	0	1,821,657
Subtotal	1,797,580	24,077	0	1,821,657
ORGANISMOS DE SERVICIO SOCIAL				
ORGANISMOS DE SERVICIO SOCIAL	19,531	799	0	20,330
Subtotal	19,531	799	0	20,330
UNIONES DE CREDITO				
UNIONES DE CREDITO	1,046	3	1	1,050
Subtotal	1,046	3	1	1,050
INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA				
INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO	41,335	411	134	41,880
INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO	144,771	89,588	11,297	245,656
Subtotal	186,106	89,999	11,431	287,536
TOTAL UNES	312,611,892	2,371,982	4,067,628	319,051,502

Cifras definitivas: Corte de Información al 16 de diciembre de 2022.

* Cifras corregidas en virtud del Programa de Autocorrección.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

3.- Conclusiones

En diciembre de 2021, había un total de 2,593 Instituciones autorizadas para operar, de las cuales 2,551 contaban con la Unidad Especializada, lo que significa que el 98.3% de las Instituciones Financieras dieron cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 50 Bis, primer párrafo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Respecto a los Encargados Regionales de las Unidades Especializadas, a diciembre de 2021, existía un total de 7,651 designaciones.

A diciembre de 2022, hay un total de 2,791 Instituciones autorizadas para operar, de las cuales 2,750 cuentan con la Unidad Especializada, lo que significa que el 98.5% de las Instituciones Financieras han dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 50 Bis, primer párrafo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Respecto a los Encargados Regionales de las Unidades Especializadas, a diciembre de 2022, existía un total de 7,690 designaciones.

En el siguiente cuadro se observa el comparativo del cumplimiento de enero a diciembre de 2021, respecto de lo determinado en el periodo de enero a diciembre de 2022:

ESTATUS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS COMPARATIVO 2021-2022				
RUBRO	2021	2022	DIF	%
INSTITUCIONES FINANCIERAS ACTIVAS	2,593	2,791	198	7.64%
INSTITUCIONES FINANCIERAS CON UNE CONSTITUIDA	2,551	2,750	199	7.80%
INSTITUCIONES FINANCIERAS SIN UNE CONSTITUIDA	42	41	-1	-2.38%
ENCARGADOS REGIONALES	7,651	7,690	39	0.51%

Las Unidades Especializadas reportaron durante el periodo de enero a diciembre de 2021, con lo cual atendieron un total de 232,429,727 consultas; 2,773,938 reclamaciones y 3,806,719 aclaraciones, correspondiente al servicio de atención que brindan las Instituciones Financieras a los Usuarios de Servicios Financieros.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2022, las Unidades Especializadas reportaron la atención de un total de 312,611,892 consultas; 2,371,982 reclamaciones y 4,067,628 aclaraciones.

En el siguiente cuadro se observa el comparativo de las consultas, reclamaciones y aclaraciones reportadas por las Unidades Especializadas en los informes trimestrales de 2021 y 2022:

ACUMULADO DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y ACLARACIONES DEL PRIMER AL CUARTO TRIMESTRE COMPARATIVO 2021-2022				
RUBRO	2021	2022	DIF	%
CONSULTAS	232,429,727	312,611,892	80,182,165	34.50%
RECLAMACIONES	2,773,938	2,371,982	-401,956	-14.49%
ACLARACIONES	3,806,719	4,067,628	260,909	6.85%
TOTAL	239,010,384	319,051,502	80,041,118	33.49%



4.- Fundamento legal

Artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Sistema de Prestadores de Servicios (SIPRES)

1.- Objetivo

- Contar con una base de datos actualizada de información general y corporativa de las Instituciones Financieras que ofrecen Productos y Servicios al público.
- Mostrar la situación jurídico-administrativa de las Instituciones Financieras.
- Informar a las demás áreas de la CONDUSEF, para que las Instituciones Financieras cumplan con sus obligaciones.
- Contar con mejores estrategias de Orientación y Asesoría para los Usuarios.
- Contribuir al fomento de la cultura financiera y el sano desarrollo del Sistema Financiero Nacional.

2.- Resultados

Al cierre de diciembre de 2022, el SIPRES registró 3,436 Instituciones Financieras en Operación, la fuente es el propio SIPRES.



3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

El Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), es el más amplio banco de información que existe actualmente, en el ámbito nacional, acerca de las Instituciones del sector Financiero que ofrecen productos y servicios al público en general.

El rápido crecimiento en el número de Instituciones Financieras ha obligado a la modernización del sistema de registro.

Al cierre de diciembre de 2022, el número de Instituciones registradas en operación aumentó en 6.8%, respecto de diciembre de 2021; lo que corresponde principalmente, en el número de SOFOM,

E.N.R. en operación, siendo estas 187 Instituciones; en comparación, al número de Instituciones en el resto de sub-sectores de la actividad financiera, que fue de 31 Instituciones.

4. Lo Destacado

El 14 de octubre de 2022 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la DISPOSICIÓN EN MATERIA DE REGISTROS ANTE LA CONDUSEF, por lo tanto, a partir del 01 de enero de 2023, quedaran derogadas las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

El propósito de esta DISPOSICIÓN EN MATERIA DE REGISTROS ANTE LA CONDUSEF es incorporar en un solo cuerpo normativo las distintas obligaciones de las Instituciones Financieras ante la CONDUSEF, a través del Portal Único de Registros (PUR), esta herramienta permitirá a las Instituciones Financieras cumplir con sus obligaciones frente a la CONDUSEF. Para lograr lo anterior, se emitirá la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) que será el medio de acreditación de las Instituciones en una sola plataforma.

De conformidad con el Artículo 19 de la Disposición, la CICI funge como clave para la Generación de la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC), por lo que el titular de la CICI, podrá solicitar la generación de CIC específicas para cada uno de los registros o sistemas, según lo requiera.

El ARTÍCULO TRANSITORIO CUARTO, de la Disposición, establece que las Instituciones Financieras que a la entrada en vigor de la presente Disposición cuenten con Medios de Identificación Electrónica y claves de Usuario y contraseña para ingreso al SINE y SIGE, para la obtención de la CICI, deberán presentar a través del PUR, en un término de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrada en vigor de la presente Disposición, la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la CICI. El ARTÍCULO TRANSITORIO QUINTO, de la Disposición, establece que las Instituciones Financieras que a la entrada en vigor de la presente Disposición no cuenten con Medios de Identificación Electrónica a que se refieren las Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, y/o que no cuenten con clave de Usuario y contraseña, para ingreso al SINE y SIGE, pero sí cuenten con clave institucional, deberán solicitar a través del PUR la CICI, en un término de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrada en vigor de la presente Disposición, presentando la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la CICI.

El ARTÍCULO TRANSITORIO SEXTO, de la Disposición, establece que las Instituciones Financieras que se registren en el SIPRES con posterioridad a la entrada en vigor de la presente Disposición y hasta antes del 01 de enero de 2023, deberán solicitar a través del PUR la CICI, en un término de 5 (cinco) días hábiles posteriores a su alta, presentando la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la CICI.

5.- Impacto que tiene la actividad o contribución a la Defensa o Protección del Usuario de los Servicios Financieros.

- Se cuenta con información más actualizada.
- Identificación de Instituciones no localizables.
- Depuración del sector de las SOFOM.
- Mayor calidad en la información del SIPRES.
- Transferencia de información a otras autoridades financieras.

6.- Fundamento Legal

- Artículo 87-B de la Ley General de Organizaciones y Actividades del Crédito;
- 2, fracción IV, 5, 8, 46 y 47 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y, Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

Actividades de Evaluación, Supervisión y Vigilancia al Sistema Financiero

1.- Objetivo

Verificar que las Instituciones Financieras den cumplimiento a la normativa aplicable establecida en diversos ordenamientos legales, a través de los procesos de Evaluación, Vigilancia, Verificación e Inspección.

- La Evaluación y Vigilancia se lleva a cabo a través de la revisión y dictaminación de expedientes de clientes (el contrato de adhesión, la carátula y el estado de cuenta) y la publicidad que la Institución Financiera utiliza para comercializar su producto y cuya finalidad es vigilar que las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones se realicen de manera transparente y en apego a la norma.
- La Inspección se lleva a cabo a través de visitas en las sucursales u oficinas de las Instituciones Financieras con el objeto de que los documentos, información y procesos estén apegados a la normativa aplicable.
- La Verificación se lleva a través de visitas calendarizadas a SOFOMES E.N.R. con el objeto de mejorar la vigilancia a este sector, comprobando que se está llevando adecuadamente el proceso de Terminación de Operaciones Activas, Comisiones, Horarios de Atención, así como las Autorizaciones para consulta de Buró de Crédito.

Con una **supervisión integral** se tiene un panorama completo sobre el grado de cumplimiento a la norma por parte de las Instituciones Financieras, debido a que esta actividad se realiza revisando el proceso previo a la contratación y posterior a la contratación de sucursales y hasta cuando se realice la cancelación de algún producto.

De esta forma, se ordenan modificaciones que impacten favorablemente al Usuario, fomentando la protección y promoviendo el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.

2.- Resultados

2.1.- Evaluación y Vigilancia

A continuación, se dan a conocer los resultados del **Programa Anual de Supervisión 2021** que se reportaron con estatus en proceso al cierre de diciembre de 2021:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Producto	Instituciones Evaluadas	Primera Calificación Supervisión	Segunda Calificación Supervisión	No. Documentos Evaluados
Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual	• 11 INSTITUCIONES DE SEGUROS	• 6.2	• 9.2	• 155
Crédito de Nómina	• 25 SOFOM, ENR ⁽¹⁾	• 2.5	• 7.6	• 283
Crédito Personal	• 19 SOFOM, ENR ⁽²⁾	• 3.6	• 4.8	• 191
Inversión a Plazo Fijo o Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (PRLV)	• 16 SOCAPS • 14 SOFIPOS ⁽³⁾	• 3.5 • 3.3	• 8.5 • 7.7	• 202 • 181
Crédito Personal	• 20 SOCAPS ⁽⁴⁾ • 5 SOFIPOS	• 4.5 • 4.3	• 7.8 • 7.7	• 288 • 77
Crédito de Habilitación o Avío	• 20 UNIONES DE CRÉDITO ⁽⁵⁾	• 2.2	• 5.1	• 235
Deposito a la Vista	• 27 BANCOS ⁽⁶⁾	• 4.6	• 7.7	• 433
Crédito Personal	• 16 BANCOS Y SOFOM E.R. ⁽⁷⁾	• 4.2	• 6.8	• 221

- (1) Se incorporó 1 Institución más, Gifom, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. sumando ahora 33: De las 33 SOFOMES, E.N.R. requeridas para el proceso de supervisión del Crédito de Nómina: 25 Instituciones presentaron la información y documentación solicitada y ya se les envió su Programa de Cumplimiento Forzoso. 1 se encuentra como no localizable, se acudió al domicilio para notificar personalmente, sin embargo, nos informaron que ya no era su domicilio, se envió un escrito al IMSS y al SAT a fin de conocer su domicilio. 7 Entidades no contestaron el requerimiento y fueron remitidos al área de sanción. El promedio corresponde a 17 SOFOMES, E.N.R., debido a que, si bien se emitieron 25 Programas de Cumplimiento Forzoso (PCF), 8 Entidades ya no operaron el producto y el PCF se dirigió a irregularidades en la página de Internet.
- (2) Se incorporó 1 Institución más, Soluciones Cocrea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., sumando ahora 26. De las 26 SOFOMES, E.N.R. requeridas para el proceso de supervisión del Crédito Personal: 18 Entidades presentaron la información y documentación solicitada y ya se les envió su Programa de Cumplimiento Forzoso (PCF). 1 Entidad si bien presentó la información y se evaluó, al momento de notificar el PCF no se localizó por lo que se procedió a informar al SIPRES y se colocó como "No localizable". 5 Entidades no contestaron el requerimiento y fueron remitidos al área de sanción. 2 Entidades no contaban con contratos de adhesión por lo que salieron del PAS.
- (3) El producto se requirió a 15 SOFIPOS; sin embargo, Correos de México regreso el requerimiento de UNAGRA, S.A. de C.V., S.F.P. por término de Ley.
- (4) De las 21 SOCAPS a las que se les requirió el producto Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. no contestó el requerimiento.
- (5) Se requirió el producto a 31 Uniones de Crédito, de las cuales Credicor Mexicano Unión de Crédito, S.A. de C.V., UCB Impulsa Unión de Crédito, S.A. de C.V., Unión de Crédito Chihuahuense, S.A. de C.V., Unión de Crédito Concreces, S.A. de C.V., Unión de Crédito de Gómez Palacio, S.A. de C.V., Unión de Crédito Mixta de Coahuila, S.A. de C.V., Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de San Luis Potosí, S.A. de C.V., Unión de Crédito Define, S.A. de C.V., Unión de Crédito Agrícola de Corerepe, S.A. de C.V., y Unión de Crédito de la Comarca Lagunera, S.A. de C.V., informaron que no comercializaron el producto en el periodo solicitado; y el requerimiento de Unión de Crédito de la Industria Litográfica, S.A. de C.V., fue devuelto en dos ocasiones por Correos de México.
- (6) De las 31 Instituciones Financieras requeridas para el proceso de Supervisión, 27 fueron sujetas a evaluación, toda vez que: Fundación Dondé y Bancrea informaron que no ofrecen el producto, Scotiabank Inverlat informó que canceló el producto y se detectó que el producto de Banamex es el mismo producto supervisado en cuenta de nómina.
- (7) De las 26 Instituciones Financieras requeridas para el proceso de Supervisión, 16 fueron sujetas a evaluación, toda vez que: Banco Santander, Banco Inbursa, Banco Compartamos, Fundación Dondé, Intercam Banco, Accendo Banco y Banco Base informaron que no ofrecen el producto. Adicionalmente Banco Inbursa indica que quien ofrece el producto es SOFOM Inbursa, por lo que se hizo el requerimiento a dicha Institución. Consubanco, Banco Ve por Más y Banco Autofin quedaron fuera de la supervisión, toda vez que se identificó que el contrato era de crédito de nómina, por lo que se solicitó la cancelación de este y la solicitud de autorización.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Respecto al **Programa Anual de Supervisión 2022**, los resultados son los siguientes:

Producto	Instituciones Evaluadas	Primera Calificación Supervisión	Segunda Calificación Supervisión	No. Documentos Evaluados
Seguro de Motocicletas	• 11 INSTITUCIONES DE SEGUROS	• 5.2	• 9.6	• 157
Seguro de Transporte Público	• 11 INSTITUCIONES DE SEGUROS	• 5.3	• 9.8	• 154
Seguro de Camiones	• 14 INSTITUCIONES DE SEGUROS	• 5.3	• 9.3	• 205
Seguro de Automóviles Legalizados	• 4 INSTITUCIONES DE SEGUROS ⁽¹⁾	• 6.0	• 9.8	• 47
Crédito de Nómina	• 26 SOFOM, E.N.R. ⁽²⁾	• 0.8	• En proceso	• 168
Crédito Personal	• 19 SOFOM, E.N.R. ⁽³⁾	• 0.4	• En proceso	• 70
Crédito Simple	• 5 SOFOM, E.N.R.	• 2.0	• En proceso	• 14
Tarjeta de Crédito	• 2 SOFOM, E.N.R.	• 1.5	• En proceso	• 13
Tarjeta de Débito	• 13 SOCAPS • 7 SOFIPOS ⁽⁴⁾	• 5.3 • 2.9	• 8.7 • 3.6	• 176 • 87
Crédito Simple con Garantía Liquida o Prendaria	• 9 SOCAPS • 6 SOFIPOS	• 4.6 • 3.7	• 8.8 • 7.3	• 145 • 95
Crédito de Refaccionario	• 13 UNIONES DE CRÉDITO ⁽⁵⁾	• 4.7	• 7.5	• 160
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	• 19 BANCOS ⁽⁶⁾	• 6.1	• 7.6	• 202
Crédito de Auto	• 5 BANCOS Y SOFOM, E.R. ⁽⁷⁾	• 5.7	• 9.0	• 45
Crédito en Cuenta Corriente	• 4 BANCOS ⁽⁸⁾	• 6.5	• 9.0	• 38
Crédito de Nómina	• 8 BANCOS	• 5.6	• 6.9	• 77
Banca por Internet	• 6 BANCOS	• 6.0	• 7.4	• 35
Tarjeta de Crédito	• 14 BANCOS Y SOFOM, E.R.	• 7.3	• 8.7	• 195
Crédito Hipotecario	• 4 BANCOS	• 8.7	• 9.8	• 41

(1) Se programaron 7 Instituciones de Seguros, sin embargo, el 30 de marzo de 2022 autorizó el Comité de Supervisión su desincorporación del PAS 2022, toda vez que Cardif México, Seguros Generales, S.A. de C.V. y Zurich Santander Seguros México, S.A. ya no comercializan el producto. Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Citibanamex dejó de comercializar el producto y se solicitó en la última sesión del Comité de Supervisión su desincorporación del PAS 2022.

(2) Se programaron 28 SOFOM, E.N.R., sin embargo, en la 1ra sesión ordinaria del Comité de Supervisión de descartó a García Cruz Servicios, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. * En la 1ra sesión ordinaria del Comité de Supervisión autoriza la desincorporación a García Cruz Servicios, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. En la 3ra sesión ordinaria del Comité de Supervisión autoriza la desincorporación a Credi Solution, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

(3) Se programaron 20 SOFOM, E.N.R., sin embargo, en la 3ra sesión ordinaria del Comité de Supervisión autoriza la desincorporación de PrestoMyC, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

(4) Solución Asea, S.A. de C.V., S.F.P., contestó que no cuenta con el producto, sin embargo, se supervisó el producto de Ahorro Solución.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

- (5) Se programaron 13 Uniones de Crédito para supervisar; sin embargo, Unión de Crédito Agrícola de Corerepe, S.A. de C.V., fue revocada mediante Oficio Núm. P444/2021, emitido por la CNBV.; Valora Unión de Crédito, S.A. de C.V., informo que no tuvo operaciones del producto y Unión de Crédito Allende, S.A. de C.V. se agregó a la supervisión.
- (6) Banco Inbursa no dio respuesta al segundo requerimiento de información, por lo que se remitió el expediente al área de sanciones.
- (7) Se programaron 7 Instituciones; sin embargo, Finactiv señaló que desde el pasado 27 de agosto de 2019 el producto fue cancelado en el RECA y Banco Autofin se le emitió un Programa de Cumplimiento Forzoso (PCF), sin embargo, dio respuesta señalando que dejó de operar el producto al público en general.
- (8) Se programaron 5 Instituciones; sin embargo, BBVA México señaló que no ofrece el producto bajo las características solicitadas.

2.1.1.- Expedientes SIO - Transparencia.

Derivado de la remisión de expedientes por las diversas Unidades de Atención a Usuarios respecto de posibles incumplimientos a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros por parte de las Instituciones Financieras, durante el periodo a reportar (enero-diciembre) se tiene lo siguiente:

- De los 10 expedientes con los que se cerró el año 2021, 8 expedientes se regresaron a las Unidades de Atención a Usuarios por no estar dentro de los supuestos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros o porque se encontraban incompletos y 2 se turnaron a la Dirección General de Verificación y Sanciones para posible sanción.
- Durante el periodo a reportar, se recibieron por parte de las Unidades de Atención a Usuarios un total de 27 expedientes, de los cuales 25 se regresaron a las Unidades de Atención a Usuarios por no estar dentro de los supuestos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros o porque se encontraban incompletos y 2 se turnaron a la Dirección General de Verificación y Sanciones para posible sanción.

2.1.2.- Autorizaciones Contratos.

Las Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia Aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, en su artículo 28, otorga facultades a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a **autorizar los contratos de adhesión** de los productos: Cuenta de Nómina, Crédito de Nómina, Tarjeta de Crédito Básica, Cuenta Básica para el Público en General y Cuenta Básica de Nómina, teniendo los siguientes resultados:

Producto	Institución Financiera	Autorizada	No. de revisiones
		Sí/No	
CRÉDITO DE NÓMINA	BBVA (5)	SI	1
	BanBajío	SI	1
	BanBajío	NO	1
	Banco Azteca	SI	2
	Santander	SI	1
	Santander (6)	NO	4
	Scotiabank	NO	2
	Banamex	SI	3
	Banco Autofin México	SI	2
	Banorte	NO	3
	Fisofo	NO	2
	Inbursa	SI	3
	HSBC	SI	3
HSBC (2)	SI	2	

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Producto	Institución Financiera	Autorizada	No. de revisiones
		Sí/No	
CUENTA DE NÓMINA	Bienestar (3)	SI	1
	HSBC (4)	SI	4
	Mifel	SI	1
	Banco Azteca (2)	SI	2
	Banjercito	NO	2
	Banamex	SI	2
CUENTA BÁSICA DE NÓMINA	Banjercito	SI	1
	HSBC	SI	4
	Mifel	SI	1
	Compartamos	SI	1
	Fundación Dondé	NO	1
	BBVA	NO	1
	Banco Azteca	SI	1
CUENTA BÁSICA PARA EL PÚBLICO EN GENERAL	HSBC	SI	4
	Mifel	SI	2
	Fundación Dondé	NO	1
	BBVA	NO	1
TARJETA DE CRÉDITO BÁSICA	Tarjetas Banamex	SI	2
	Mifel	SI	2
	Banorte (2)	SI	3
	BBVA	NO	3
	Scotiabank	NO	1
	Banjercito	NO	1
	BanBajío	NO	2
	ABC Capital	NO	1

Las Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia Aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias, otorga la facultad a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para autorizar los contratos de adhesión de los productos: contratos de depósito a la vista que sirvan como referencia y no como obligación para el otorgamiento de un crédito, contratos de depósito a la vista que tienen como único origen del depósito el pago de salarios, pensiones y demás prestaciones laborales en forma periódica, y contratos de crédito que hayan sido autorizados principalmente con base en el salario del trabajador, o que en su nombre, definición o publicidad utilicen la palabra nómina o salario, teniendo los siguientes resultados.

Producto	Institución Financiera	Autorizada	No. de Revisiones
		SÍ/NO	
CRÉDITO DE NÓMINA	Fesolidaridad	SI	4
	Caja Popular Cristo Rey	SI	3
	Caja Popular Apaseo el Alto	SI	3
	Crediclub	NO	1
	Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	NO	1

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Producto	Institución Financiera	Autorizada	No. de Revisiones
		SI/NO	
	Fincomún Servicios Financieros	NO	2
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	Caja Popular la Merced	NO	1
	FINCOMUN	NO	1
DEPÓSITO A LA VISTA	Sociedad de Alternativas Económicas	SI	2
	Caja de Ahorros Tepeyac	SI	2
	Fincomún Servicios Financieros	SI	2
	Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	NO	1
	Caja Solidaria Valle de Guadalupe	SI	2
	Caja de Ahorros Tepeyac	SI	1
	Caja de Ahorros Tepeyac	NO	1
TARJETA DE CRÉDITO	NU México Financiera	SI	2
	Caja Popular Mexicana	SI	3
	Caja Popular Mexicana	SI	3
	Caja Popular Mexicana	SI	3

Las Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia Aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, cuyo artículo 29 otorga a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la facultad de autorizar los contratos de adhesión de créditos que hayan sido autorizados principalmente con base en el salario del trabajador, o que en su nombre, definición o publicidad utilicen la palabra nómina o salario, teniendo los siguientes resultados:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Producto	Institución Financiera	Autorizada	No. de Revisiones
		SÍ/NO	
CRÉDITO DE NÓMINA	Financiera Premier	NO	1
	Crédito Operativo Integral	NO	4
	Kasocial	NO	1
	Seyco Finanzas	NO	1
	Crédito para el Desarrollo	SI	2
	La Tanda Miranda	SI	2
	El de Fiar SDLTS	SI	3
	Rentamigo	SI	3
	Patrimonio y Beneficio Familiar	SI	2
	GM Multisoluciones	NO	2
	Consultora Especializada Vanirc	NO	1
	Dinero en tu control	NO	1
	Tribus Capital	NO	1
	Creditpro	SI	2
	Estamos para Ti	SI	2
	Border Credit	SI	3
	Crego	NO	2
	El Cochinito de México	SI	2
	Etérea Business	SI	2
	A Crecer EUM	NO	1
	Finank	NO	3
	Vinla Maremi	NO	1
	Faprei	SI	1
	Faprei	SI	1
	Maxcapital Intercontinental	NO	1
	Justo a la Medida Financiera	SI	4
	Apoyo a Tu Economía	NO	5
	Consultores de Servicios Varios	NO	1
	Red Fortalecimiento Empresarial	SI	1
	Grupo Escala KSE	NO	2
	Impulsare Proyectos para Ti	NO	1
	Impulso Económico Crea	SI	1
	Soluciones y Crédito San Borja	SI	3
	Punto Económico	SI	2
	Financiamiento Corporativo, NAVIO	NO	3
	Amico Cap	NO	2
	Río Grande Capital	SI	2
	Financiera Ganamos Todos	SI	2
	Peralta Soluciones	SI	2
	Peralta Soluciones	SI	2
Financiera Sendai	NO	4	
Financiera Sendai	NO	4	



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Producto	Institución Financiera	Autorizada	No. de Revisiones
		SÍ/NO	
	Más Crédito Activo	NO	4
	Tribus Capital	NO	6
	NANOFIN	SI	2
	Quicre	NO	1
	Crediquincena	NO	4
	Credipegaso	SI	2
	Grupo Empresarial y Proyectos Arvido	SI	2
	Soluciones Arlav	SI	2
	Apoyo Asertivo	NO	1
	Apoyo Asertivo	NO	1
	Avalie	SI	2
	Quicre	SI	2
	Capital Affairs	NO	1
	MS 2050	NO	4
	Caferal	NO	1
	Gto Leasing Services	SI	2
	Soluciones Integrales TBY	NO	2
	Financiera Maestra	NO	3
	El Cochinito de México	SI	1
	Findar	NO	2
	FINSOSTENER	NO	1
	Soluciones Administrativas Para el Desarrollo Económico y Social	SI	1
	Lumo Financiera del Centro	NO	2
	Inter Opción Empresarial	NO	1
	Emprende Más	NO	1
	Efeval	NO	3
	CREDBOSS	SI	2
	Aktiva Financiera	NO	3
	Multiapoyo Tu Respaldo	NO	1
	M Vargas Financiera	NO	5
	Efeval	NO	2
	Campo Agrícola del Sureste	NO	2
	GM Multisoluciones	SI	3
	Crescente a tu Lado	NO	2
	Interactive Financiera de Occidente	NO	1
	Cartera de Oportunidades	NO	3
	Avanza Fin Capital	NO	3
	RASESU	NO	1
	Profuturo GNP	SI	2
	Profuturo GNP	SI	2
	Ayneca Capital	NO	1
	Grupo Emprendedor GCM	NO	2



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Producto	Institución Financiera	Autorizada	No. de Revisiones
		SÍ/NO	
	Indeprom	NO	2
	GI de Occidente	NO	3
	Ganancia Confiable	NO	3
	Ruscello	NO	3
	KRP Financiamiento	NO	2
	Grupo Anisal	SI	1
	Microfinanciera Crece	SI	1
	Microfinanciera Crece	SI	1
	Impulso Económico Crea	SI	1
	Soluciones ASTA LAKSMI	SI	1
	Solid Cash	NO	2
	Alux Capital	NO	1
	Fortaleciendo Tu Crecimiento	NO	2
	Primer Logro	SI	1
	Primer Logro	NO	2
	Refácil Servicios Integrales	NO	1
	Dreamoney	NO	2
	Dimex Capital	NO	2
	Dimex Capital	NO	2
	Impulso Económico Crea	NO	2
	GXL Capital Action	NO	2
	Identidad Financiera	NO	1
	Crece y Alcanza Más	NO	2
	San Judas Tadeo Servicios de Cartera	NO	2
	Servicios Integrales AE Corporativo	NO	2
	Farefo Financiera	NO	2
	Smallredit	NO	1
	Sotiderc	NO	1
	Inventa SFIEH	NO	2
	Arrendadora DISF	NO	1
	Sofnex Servicios	NO	1
	Aqua Aceleradores	NO	1
	Fin Alta Vista	NO	1
	HA Estructura KPTL	NO	1
	Financiera Incentiva	NO	1
	Redpoll Trading	NO	2
	Finayo	NO	1
	Microfinanciera Crece	NO	1
	Caferal	NO	1
	Asistencia para el Trabajo y la Producción	NO	1
	El Cochinito de México	NO	2
	El Cochinito de México	NO	2
	AQ Patrimonial	NO	2

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Producto	Institución Financiera	Autorizada	No. de Revisiones
		SÍ/NO	
	RASESU	NO	1
	RASESU	NO	1
	RASESU	NO	1
	Apoyo a la Educación Superior	NO	2
	Pasefi	NO	1
	Profuturo GNP	NO	2
	Innodi	NO	2
	Soluciones Efectivas de Liquidez	NO	1
	Alux Capital	NO	1
	GBT Capital	NO	1
	Save Préstamos Personales	NO	1
	Administradora Avanza	NO	1
	Money Giver	NO	1
	Grupo Sysco GC	NO	1
	Secaman	NO	1
	Financiamos tus Metas	NO	1
	Maydef	NO	1
	Monto Fácil	NO	1
	Rex Financiera	NO	1

2.2.- Vigilancia derivado de las Visitas de Verificación Calendarizada a realizar en 2022.

Las atribuciones que se evaluaron a las SOFOM E.N.R. en las Visitas Ordinarias de Verificación en 2022 son:

- a) Registro y formalización de contratos,
- b) Autorización de buró de crédito (SIC's),
- c) Comisiones y,
- d) Horarios de Atención.

Se informa que, el 17 de diciembre de 2021, fueron entregados a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), los 40 requerimientos de información y/o documentación.

En ese sentido, se recibió de parte de la Dirección General de Verificación y Sanciones la información y documentación correspondiente, a continuación, se presenta el estatus de las 40 Instituciones:

No.	Institución Financiera requerida para verificación	Estatus
01	Credi Solution, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No Localizada (Concluida)
02	PrestoMyC, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
03	Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
04	Dreamoney, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
05	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
06	Creditpro, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
07	Creditea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

No.	Institución Financiera requerida para verificación	Estatus
08	Empresarios por el Derecho a la Actividad Económica, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió RM
09	Financiera Maestra, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	Concluida
10	Operadora de Empeños y Préstamos, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
11	Promocash Centenario, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió RM
12	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
13	García Cruz Servicios, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió IR y PCF
14	Goifin, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió RM
15	Caferal, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
16	Vextor Activo, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	Concluida
17	Aser Promotora, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
18	Crece y Alcanza Más, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
19	Impulso Económico Crea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
20	Arrendadora DISF, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
21	Fin Alta Vista, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió RM
22	Directodo México, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
23	Inspira Negocios, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
24	Invictus Soluciones, S.A de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
25	Resuelve-Matic, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
26	Redpoll Trading, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
27	Nébula Financiera, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió IR y PCF
28	Soluregio, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
29	Requerimiento Patrimonial, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
30	Credilab, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
31	Kueski, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
32	Apoyo a la Educación Superior, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
33	Privesalliance, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
34	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
35	Alternativa Mexicana de Negocios CYG, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
36	Punto Económico, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
37	Opciones Sacimex, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió RM
38	Fiferson, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
39	JM10, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendió la visita
40	Financiera Marjo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Se envió IR y PCF

PCF: Programa de Cumplimiento Forzoso.

IR: Informe de Resultados.

RM: Respuesta a Manifestaciones

2.2.1.- Vigilancia derivado de las Visitas de Verificación Calendarizada en 2021.

Las Atribuciones que se evaluaron a las SOFOMES E.N.R. en las Visitas Ordinarias de Verificación en 2021 son:

- a) Terminación de Operaciones Activas y,
- b) Autorización para consultar historial crediticio (SIC's),
- c) Comisiones y,
- d) Horarios de Atención.

Se informa que, el 24 de febrero de 2021, fueron entregados a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), los 40 requerimientos de información y/o documentación.

En ese sentido, durante mayo y junio de 2021, se recibió de parte de la Dirección General de Verificación y Sanciones la información y documentación de 10 Instituciones, durante julio y agosto se recibió la información de 15 Instituciones más, durante septiembre y octubre se recibió la información de 6 Instituciones más, adicionalmente, durante noviembre se recibieron las últimas 9 Instituciones, por lo que el estatus de las 40 Instituciones es el siguiente:

No.	Institución Financiera requerida para verificación	Estatus
01	Calidad Patrimonial, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
02	Fasol Soluciones, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
03	Sociedad Financiera Nieto, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
04	Soluciones Empresariales Eficaces de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
05	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
06	Treo Financiero, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
07	Confianza Digital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
08	Probenso Group, S.A., SOFOM, E.N.R.	Concluida
09	Crédito Plan Real, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
10	Finae, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida (No localizada)
11	Crédito Especializado Stándar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
12	Desarrollo Vivaz, S.A. de C.V. S.O.F.O.M., E.N.R.	Concluida
13	Kae Patrimonio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
14	ERBE Protección de tu Patrimonio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
15	Análisis, Filtro e Índices, S.A.P.I. de C.V. S.O.F.O.M. E.N.R.	Concluida
16	Credinom JR&JM, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
17	Alternativas de Capital para el Desarrollo S.A.P.I. de C.V., SOFOM., E.N.R.	Concluida
18	Credi Vive Peninsular, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
19	El de Fiar SDLTS, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
20	Fin Útil, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	Concluida
21	Financiera Alfil, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
22	Grupo Anisal, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
23	JMMETEPEC S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.	Concluida
24	Préstamos GP, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

No.	Institución Financiera requerida para verificación	Estatus
25	Swell Finanzas en Movimiento, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
26	Sofir Regiomontana, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
27	SOFOMax, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	Concluida
28	Centerfin, S.A. de C.V. S.O.F.O.M, E.N.R.	No atendida
29	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.	No atendida
30	Convive Financiera, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
31	Corporativo Laudex, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
32	Crecimiento Pyme, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
33	Financiera Fersica, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
34	Fincea Potosina, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
35	Moneyveo México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
36	Paratodo, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
37	Préstamos de Volada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
38	Previcrem, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
39	Rosob y Asociados, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	No atendida
40	Seven Financial, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	No atendida

Se informa que, el 15 de septiembre de 2021, fue entregado a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), el requerimiento de información y/o documentación, para la realización de una Visita de Verificación Especial a **Soluciones Cocrea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.** la cual no fue atendida.

2.2.2.- Vigilancia derivado de las Visitas de Verificación Calendarizada en 2020.

Dando seguimiento al Programa Anual de Supervisión 2020, se informa que, entre el 25 de febrero y el 11 de marzo de 2020, fueron entregados a la Dirección General de Verificación y Sanciones (DGVS), los 40 requerimientos de información y/o documentación.

Sin embargo, derivado de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia, esta Comisión Nacional llevó a cabo diversas acciones, con el fin de procurar la seguridad de los Usuarios de servicios financieros, del personal de las Instituciones Financieras, de los servidores públicos y del público en general, por lo que emitió diversos acuerdos para suspender términos y plazos, así como en la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público.

En ese sentido, el 19 de agosto de 2020, se recibió de parte de la Dirección General de Verificación y Sanciones la información y documentación de 7 Instituciones, adicionalmente entre diciembre de 2020 y hasta junio de 2021, se recibió la información y documentación de 28 Instituciones más, las 5 Instituciones restantes se recibieron en agosto de 2021.

El estatus de las 40 visitas de verificación calendarizadas de 2021 es, 29 Instituciones fueron concluidas (7 no localizadas), 6 se encuentran en el supuesto del art. 68 de la LFPA, 5 no atendieron la visita.

Conforme a lo aprobado en el mes de octubre por el Comité de Supervisión referente a la realización de 1 Verificación Especial, se entregó en el mes de noviembre de 2020, a la Dirección General de Verificación y Sanciones el requerimiento de información y documentación para la práctica de la

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Visita de Verificación Especial de la Entidad Financiera CORPORACIÓN NOMI FIN, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R., el 8 de diciembre de 2020, se recibió por parte de la DGVS la información y documentación correspondiente, el estatus de la misma es "Concluida".

2.3.- Inspección.

- Respecto a los avances del **Programa de Inspección 2022** (visitas en sitio) en el periodo que se reporta, se hace del conocimiento el estatus siguiente:

Instituciones	Fecha inicio	Fecha C-ierre	Estatus
MasCaja	23 mayo 2022	10 junio 2022	Cancelada
Caja Solidaria Tecuala	21 febrero 2022	11 marzo 2022	Realizada
Finagam	22 marzo 2022	11 abril 2022	Realizada
Kubo Financiero	28 de febrero	4 de marzo	Realizada
Caja Popular Mexicana	24 octubre 2022	11 noviembre 2022	Realizada
Caja de Ahorro de los Telefonistas	30 de mayo 2022	1 de junio 2022	Realizada
Bancrea	23 mayo 2022	17 junio 2022	Realizada
Autofin	20 junio 2022	22 julio 2022	Realizada
Cibanco	17 enero 2022	25 febrero 2022	Realizada
BanCoppel	4 abril 2022	29 abril 2022	Realizada
BanRegio	30 mayo 2022	01 julio 2022	Realizada

Nota: Dependiendo del semáforo epidemiológico y de las restricciones de movilidad que se presenten por motivo de la pandemia, algunas Visitas de Inspección Ordinarias podrían cancelarse, reprogramarse, o bien, no llevarse a cabo, de conformidad con lo que establezca la CNBV.

- Mediante Oficio No. 611/003/2022, de fecha 8 de marzo de 2022 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores informó la reprogramación de las Visitas de Inspección a las siguientes fechas:

Institución	Fecha anterior		Fecha actualizada	
	Inicio	Cierre	Inicio	Cierre
Caja Solidaria Tecuala, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	28/03/2022	15/04/2022	02/05/2022	20/05/2022
FINAGAM, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	22/03/2022	11/04/2022	04/07/2022	22/07/2022

- Mediante Oficio No. 611/004/2022, de fecha 10 de marzo de 2022 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores informó la reprogramación de la Visita de Inspección a las siguientes fechas:

Institución	Fecha anterior		Fecha actualizada	
	Inicio	Cierre	Inicio	Cierre
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	04/04/2022	29/04/2022	18/04/2022	13/05/2022



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

- Mediante Oficio VPT/DGESPF/0382/2022/DESC, de fecha 1 de abril de 2022, se solicitó, realizar una Visita de Inspección Especial (VIE) a la entidad Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., misma que fue programada para realizarse del 30 de mayo al 1 de junio de 2022 con Oficio No. 611/005/2022, expedido por la CNBV.
- Mediante correo recibido el 6 de mayo de 2022, la CNBV informó que mediante Memorándum No. DGMP5-047/2022, emitido por la Dirección General de Métodos y Procesos de Supervisión, se notificó la cancelación de la Visita de Inspección a MasCaja, S.A. de C.V., S.F.P.
- Mediante la Orden de Visita de Inspección Ordinaria contenida en el "Oficio Núm. 131/2535538/2022" de fecha 31 de mayo de 2022 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores informó la reprogramación de la Visita de Inspección de Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple, a las siguientes fechas:

Institución	Fecha anterior		Fecha actualizada	
	Inicio	Cierre	Inicio	Cierre
Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple	20/06/2022	22/07/2022	20/06/2022	12/08/2022

Derivado de lo anterior, se tienen los siguientes resultados de las Visitas de Inspección realizadas en el periodo:

Institución	Periodo de Visita	No. Temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
BANCOS			
Cibanco, S.A., Institución de Banca Múltiple	Del 17 de enero al 25 de febrero	2	5.0
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	Del 04 al 29 de abril	4	10.0
Bancrea, S.A., Institución de Banca Múltiple	Del 23 de mayo al 17 de junio	2	5.0
Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	Del 30 de mayo al 01 de julio	4	10.0
Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple	Del 20 de junio al 12 de agosto	3	6.7
ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR			
Ku-bo Financiero, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 28 de febrero al 4 de marzo	5	6.5
Caja Solidaria Tecuala, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	Del 21 de febrero al 11 de marzo	5	4.0
Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	Del 30 de mayo al 1 de junio	5	10.0
FINAGAM, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	4 al 22 de julio de 2022	5	7.4
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	24 de octubre al 11 de noviembre de 2022	5	8.0

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

A continuación, se reportan los resultados de **Inspección del año 2021**, que quedaron en proceso en el reporte de enero-diciembre de 2021:

Institución	Periodo de Visita	No. Temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
BANCOS			
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	Del 02 de agosto al 03 de septiembre	6	8.8
BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA	Del 04 de octubre al 12 de noviembre	2	10.0
Banco Forjadores, S.A., Institución de Banca Múltiple	Del 6 de septiembre al 5 de octubre	5	10.0
Banco Finterra, S.A., Institución de Banca Múltiple	Del 18 de octubre al 12 de noviembre	1	10.0
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	Del 6 al 10 de diciembre	1	10.0
ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR			
Consejo de Asistencia Al Micro Emprendedor, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 6 de septiembre al 22 de octubre	5	7.0
Te Creemos, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 8 de noviembre al 17 de diciembre	5	6.6
Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V., S.F.P.	Del 6 de diciembre de 2021 al 4 de marzo de 2022	5	7.0

2.4.- Cláusulas Abusivas.

Durante el periodo enero-diciembre de 2022, se han revisado un total de 365 contratos, como se muestra a continuación:

Mes	Contratos Revisados	Número de Cláusulas Abusivas Detectadas	Número de Cláusulas Abusivas Eliminadas
Enero	11	0	0
Febrero	32	0	0
Marzo	0	0	5
Abril	35	0	0
Mayo	88	0	0
Junio	43	0	0
Julio	42	0	0
Agosto	45	0	0
Septiembre	25	0	6
Octubre	25	0	0
Noviembre	14	0	0
Diciembre	5	0	0
Total	365	0	11*

*El número de Cláusulas Abusivas eliminadas pueden corresponder a otro año y a Instituciones Financieras que han modificado o cancelado su registro como institución financiera o ya cancelaron los contratos.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

A continuación, se muestra el acumulado de cláusulas abusivas por sector contenidas en los contratos de adhesión a partir de que entraron en vigor las Disposiciones de Carácter General en Materia de Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión, al 31 de diciembre de 2022:

Derivado de la información anterior, se presenta la siguiente información por año:

Acumulado Cláusulas Abusivas detectadas del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2022 Disposición Tercera, fracciones II a VIII

Sector	Número de contratos revisados	Número Total de cláusulas abusivas detectadas	Numero de Cláusulas Abusivas Eliminadas
BANCOS	2,494	493	493
SOFOM E.R.	326	27	27
SOCAPS	3,080	485	484
SOFIPOS	1,010	205	205
SOFOM E.N.R.	1,703	477	475
UNIONES DE CRÉDITO	499	78	78
SEGUROS	692	2	2*
Total	9,804	1,767	1,764

*Se reportan como eliminadas, sin embargo, en un caso, la institución aseguradora dejó de existir durante el procedimiento de sanción. En el otro caso, se interpuso recurso de amparo, por lo que se está en espera de la sentencia.

Derivado de la información anterior, se presenta la siguiente información por año:

Cláusulas Abusivas Detectadas por año de 2015 a 2022 Disposición Tercera, fracciones II a VIII

AÑO	Número de Cláusulas Abusivas Detectadas	Número De Cláusulas Abusivas Eliminadas	Número de Cláusulas Abusivas en Proceso de Eliminación
2015	677	232	445
2016	437	664	218
2017	327	457	88
2018	203	244	47
2019	46	74	19
2020	62	60	21
2021	15	22	14
2022	0	11	3
	1,767	1,764	3*

*Cabe mencionar, que al mes de diciembre de 2022 se tienen 3 cláusulas abusivas en proceso de eliminación que pueden ser de años anteriores.

Como resultado de la detección de Cláusulas Abusivas, se ha iniciado el procedimiento de sanción, a continuación, se presentan los siguientes datos:



**Expedientes enviados a sanción por Cláusulas Abusivas
Detectadas del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2022
Disposición Tercera, fracciones II a VIII**

Sector	Número de expedientes turnados para posible sanción
BANCOS	490
SOFOM E.R.	27
SOCAPS	220
SOFIPOS	141
SOFOM E.N.R.	140
UNIONES DE CRÉDITO	14
SEGUROS	2
Total	1,034

*Se precisa, que la información reportada por la Vicepresidencia Técnica, en materia de sanciones, únicamente corresponde a los expedientes enviados a la Vicepresidencia Jurídica para el inicio del procedimiento sancionador.

Con fundamento en la Disposición Séptima de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Cláusulas Abusivas contenidas en los contratos de adhesión, se da a conocer a la Junta de Gobierno los resultados de las Órdenes de Supresión realizadas por sector, a las Instituciones Financieras al mes de diciembre de 2022, como a continuación se muestran:

Órdenes de Supresión del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2022

Sector	Número de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras
BANCOS	493
SOFOM E.R.	27
SOCAPS	485
SOFIPOS	205
SOFOM E.N.R.	415
UNIONES DE CRÉDITO	78
SEGUROS	2
Total	1,705

Asimismo, se informa los resultados de las Órdenes de Supresión realizadas a las Entidades Financieras por año.

Año	Número de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras
2015	543
2016	431
2017	370
2018	90
2019	194
2020	62
2021	15
2022	0
Total	1,705

2.4.- Instituciones de Tecnología Financiera:

Con respecto a las Instituciones de Tecnología Financiera y toda vez que muchas de ellas obtuvieron su autorización por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como, están ingresando su información de alta en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), es por lo que la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, está llevando a cabo la revisión de las páginas de Internet de las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos (IFPE) y de las Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC), para verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia financiera.

En el periodo a reportar se informa que se ha revisado la página web de las Instituciones de tecnología financiera para conocer la forma en la que informan a los Usuarios sobre los productos que ofrecen en donde se evaluaron cinco de trece IFC, y seis de las veinte IFPE, en donde se notificaron los programas de cumplimiento forzoso a fin de que las Instituciones realicen los cambios que se ordenan a los incumplimientos detectados.

Las Instituciones supervisadas con respecto a la página web son:

INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO	INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO
NVIO Pagos México, S.A.P.I. de C.V.	Funday, S.A.P.I. de C.V.,
Trafalgar Digital, S.A. de C.V	Likideo MX, S.A.P.I. de C.V.
Sistema de Transferencias y Pagos STP, S.A. de C.V.,	BXL FINTECH, S.A. de C.V.
Mexpago Transacciones, S.A.P.I. DE C.V	Play Business, S.A.P.I. de C.V.
Cuenca Tecnología Financiera, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	Plataforma Inmobiliaria Cien Ladrillos, S.A.P.I. de C.V., Institución de Financiamiento Colectivo
MercadoLibre, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	

2.5.- Capacitación a las Instituciones Financieras.

- Los días 23 de marzo y 06 de abril del 2022, se llevaron a cabo la **Capacitación al Sector Asegurador**, respecto a la homologación de los catálogos del IFIT y RECAS.
- El 29 de marzo de 2022, se llevó a cabo la **Primera Reunión Nacional de Titulares de Unidades Especializadas 2022**, en la cual se impartió el curso de capacitación del Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS), así como del Registro de Tarifa de Seguros Básicos (RESBA).
- Del 13 al 15 de junio de 2022, se llevó a cabo el **Foro de Capacitación SOCAPS-SOFIPO**, con la finalidad de mejorar el cumplimiento en materia de Transparencia y Registros, con la participación de CONCAMEX, AMSOFIPO e INAES.
- El 23 de noviembre de 2022, se llevó a cabo la sesión de capacitación de la **Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF** al sector asegurador, donde se expuso el portal del RECAS.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

En relación al **Programa Anual de Supervisión** a continuación se detalla la información por año:

Año 2020

- a) Del **Proceso de Visitas de Verificación** de las Entidades Financieras, se concluyó con el Programa.

Año 2021

- a) Del **Proceso de Evaluación** de las Entidades Financieras se ha concluido con los productos que se reportaron en proceso durante el periodo enero-diciembre 2021, los cuales son: Inversión a plazo fijo o Pagaré con Rendimiento (EACP), Crédito personal (EACP), Crédito de Habilitación o Avío (Uniones de Crédito), Depósito a la Vista (Bancos), y Crédito Personal (Bancos y SOFOM, E.R.), Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual, Crédito de Nómina (SOFOM, E.N.R.) y Crédito Personal (SOFOM, E.N.R.). Por lo anterior se concluyó el proceso de evaluación.
- b) Del **Proceso de Visitas de Verificación** de las Entidades Financieras programadas, se informa que se concluyó con el Programa.

Año 2022

- a) El **Proceso de Evaluación** de las Entidades Financieras programadas se concluyó con los siguientes productos: Seguro de motocicletas, Seguro de transporte público, Seguro de camiones, Seguro de automóviles legalizados, Tarjeta de débito (EACP), Crédito simple con garantía líquida o prendaria (EACP), Crédito refaccionario (Uniones de Crédito), Pagaré con rendimiento liquidable (Bancos), Crédito de Auto (Bancos y SOFOM, E.R.), Crédito en cuenta corriente (Bancos), Crédito de nómina (Bancos), Banca por Internet (Bancos), Tarjeta de crédito (Bancos y SOFOM, E.R.) y Crédito Hipotecario (Bancos).
- b) Se obtuvo las primeras calificaciones de los siguientes productos programados en el sector de SOFOM, E.N.R.: Crédito de nómina, Crédito personal, Crédito simple y Tarjeta de Crédito. La segunda calificación está en proceso derivado de que se encuentra en proceso de conclusión.
- c) Del **Proceso de Visitas de Verificación** de las Entidades Financieras programadas, se continúa con el proceso a fin de concluir con el Programa.
- d) En el **Proceso de Visitas de Inspección**, se dio cumplimiento al 100% de visitas inspeccionadas de conformidad con la reprogramación del calendario de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

4.- Fundamento Legal

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley de Instituciones de Crédito.

- Ley de Uniones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- Ley sobre el Contrato de Seguro.
- Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
- Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Disposiciones en materia de transparencia financiera aplicables a cada sector.
- Disposiciones de carácter general en materia de Cláusulas Abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión Publicadas.
- Disposiciones y Circulares del Banco de México, Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Comisión Nacional de Seguros.

Visitas de Verificación a SOFOM, E.N.R.

1. Objetivo.

Las Visitas de Verificación realizadas por parte de la CONDUSEF a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas (SOFOM, E.N.R.), tienen por objeto constatar el cumplimiento de las obligaciones previstas en las disposiciones legales aplicables, así como investigar hechos, actos u omisiones que sean del conocimiento de la Comisión Nacional, de los que se pueda presumir la contravención a normas, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios de servicios financieros.

2. Descripción del Programa.

De conformidad con la Fracción IV del Cuarto de los Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF, se aprobó el Programa Anual de Supervisión para el año 2022, en el cual se incluyó la verificación calendarizada para 40 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, que efectuaría la Dirección General de Verificación y Sanciones acorde a sus facultades contenidas en el Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional.

De las 40 visitas de verificación calendarizadas, al 31 de diciembre de 2022 la Dirección General de Verificación y Sanciones practicó la totalidad de las 40 Verificaciones Calendarizadas.

En adición a lo anterior, de conformidad con el artículo 18 del Reglamento de Supervisión de la CONDUSEF y al CUARTO Fracción VI de los Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF, al 31 de diciembre de 2022 el Comité de Supervisión, aprobó 1 visita de verificación especial de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, misma que ya fue practicada.

Cuadro comparativo.

En este apartado, se expone el comparativo de las visitas de verificación calendarizadas y especiales practicadas dentro del periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021, respecto a las practicadas del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022.

Verificaciones Calendarizadas					
Programa Anual de Supervisión 2021 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2021			Programa Anual de Supervisión 2022 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2022		
40 verificaciones calendarizadas			40 verificaciones calendarizadas		
No.	SOFOM E.N.R.	Visita	No.	SOFOM E.N.R.	Visita
1.	JMMETEPEC S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.	04/05/2021	1.	Crédito Real, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.	18/01/2022
2.	Treo Financiero, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. antes Cymafin, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	06/05/2021	2.	Dreamoney, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	19/01/2022
3.	SWELL FINANZAS EN MOVIMIENTO, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	11/05/2021	3.	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	20/01/2022

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Verificaciones Calendarizadas					
Programa Anual de Supervisión 2021 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2021			Programa Anual de Supervisión 2022 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2022		
40 verificaciones calendarizadas			40 verificaciones calendarizadas		
No.	SOFOM E.N.R.	Visita	No.	SOFOM E.N.R.	Visita
4.	Desarrollo Vivaz, S.A. de C.V. S.O.F.O.M., E.N.R.	12/05/2021	4.	Creditpro, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	16/02/2022
5.	Centerfin, S.A. de C.V. S.O.F.O.M, E.N.R.	14/05/2021	5.	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17/02/2022
6.	Alternativas de Capital para el Desarrollo S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17/05/2021	6.	Creditea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	18/02/2022
7.	Calidad Patrimonial, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	18/05/2021	7.	Financiera Maestra, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	21/02/2022
8.	Previcrem, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	19/05/2021	8.	PrestoMyC, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	10/06/2022
9.	Sofir Regiomontana, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	19/05/2021	9.	Empresarios por el Derecho a la Actividad Económica, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	24/02/2022
10.	Grupo Anisal, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	20/05/2021	10.	Promocash Centenario, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	25/02/2022
11.	Fasol Soluciones, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	10/06/2021	11.	Aser Promotora, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	28/02/2022
12.	Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.	11/06/2021	12.	Crece y Alcanza Más, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	04/03/2022
13.	Convive Financiera, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	16/06/2021	13.	Kueski, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	08/03/2022
14.	Seven Financial, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	17/06/2021	14.	Directodo México, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	09/03/2022
15.	Crédito Especializado Stándar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	18/06/2021	15.	García Cruz Servicios, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	10/03/2022
16.	Tonalli Préstamos, S.A. de C.V, SOFOM, E.N.R.	22/06/2021	16.	Operadora de Empeños y Préstamos, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	11/03/2022
17.	Kae Patrimonio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	23/06/2021	17.	Goifin, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	30/03/2022
18.	Paratodo, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	25/06/2021	18.	Resuelve-Matic, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	31/03/2022
19.	Probenso Group, S.A., SOFOM, E.N.R.	02/07/2021	19.	Vextor Activo, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	01/04/2022
20.	Financiera Fersica, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	13/07/2021	20.	Caferal, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	06/04/2022

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Verificaciones Calendarizadas					
Programa Anual de Supervisión 2021 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2021			Programa Anual de Supervisión 2022 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2022		
40 verificaciones calendarizadas			40 verificaciones calendarizadas		
No.	SOFOM E.N.R.	Visita	No.	SOFOM E.N.R.	Visita
21.	Soluciones Empresariales Eficaces de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	14/07/2021	21.	Arrendadora DISF, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	06/04/2022
22.	El de Fiar SDLTS, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	15/07/2021	22.	Impulso Económico Crea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	11/04/2022
23.	Credinom JR&JM, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	19/07/2021	23.	Privesalliance, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	11/04/2022
24.	Crecimiento Pyme, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	20/07/2021	24.	Invictus Soluciones, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	20/04/2022
25.	SOFOMax, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	21/07/2021	25.	Redpoll Trading, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	22/04/2022
26.	Sociedad Financiera Nieto, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	22/07/2021	26.	Fin Alta Vista, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	25/04/2022
27.	Fin Útil, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R.	27/09/2021	27.	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	26/04/2022
28.	Confianza Digital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	28/09/2021	28.	Punto Económico, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	27/04/2022
29.	Financiera Alfil, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	30/09/2021	29.	Soluregio, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	28/04/2022
30.	Corporativo Laudex, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	04/10/2021	30.	Nébula Financiera, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	11/05/2022
31.	Finae, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	05/10/2021	31.	Alternativa Mexicana de Negocios CYG, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	15/05/2022
32.	Moneyveo México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	06/10/2021	32.	Inspira Negocios, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	13/05/2022
33.	Rosob y Asociados, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	07/10/2021	33.	Apoyo a la Educación Superior, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	16/05/2022
34.	Préstamos de Volada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	08/10/2021	34.	Credilab, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	16/05/2022
35.	Análisis, Filtro e Índices, S.A.P.I. de C.V. S.O.F.O.M. E.N.R.	11/10/2021	35.	Credi Solution, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17/05/2022
36.	ERBE Protección de tu Patrimonio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	13/10/2021	36.	Opciones Sacimex, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	25/05/2022
37.	Credi Vive Peninsular, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	18/10/2021	37.	Fiferson, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	30/05/2022

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Verificaciones Calendarizadas					
Programa Anual de Supervisión 2021 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2021			Programa Anual de Supervisión 2022 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2022		
40 verificaciones calendarizadas			40 verificaciones calendarizadas		
No.	SOFOM E.N.R.	Visita	No.	SOFOM E.N.R.	Visita
38.	Préstamos GP, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	19/10/2021	38.	Requerimiento Patrimonial, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	08/06/2022
39.	Crédito Plan Real, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	20/10/2021	39.	Financiera Marjo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17/10/2022
40.	Fincea Potosina, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	27/10/2021	40.	JM10, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	18/10/2022

Del cuadro comparativo, se observa que en el primer semestre del año 2022 se contaba con un avance del 95%, en comparación con el mismo periodo del año 2021 en donde se contaba con un avance del 45% de la ejecución de las Visitas de Verificación calendarizadas.

Verificaciones Especiales					
Programa Anual de Supervisión 2021 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2021			Programa Anual de Supervisión 2022 – 1° de enero al 31 de diciembre de 2022		
1 verificación especial aprobada			1 verificación especial aprobada		
No.	SOFOM E.N.R.	Visita	No.	SOFOM E.N.R.	Visita
1.	Soluciones Cocrea, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	25/10/2021	1.	Grupo Darbi, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	24/06/2022

Con base a lo anterior, se observa que fue hasta el segundo semestre del año 2021 que el Comité de Supervisión aprobó una Visita de Verificación Especial, no obstante, para el primer semestre del año 2022 ya había sido aprobada una visita, mostrándose un avance del 100% en la ejecución de la Visita de Verificación Especial.

Causas de Variación.

Respecto a las Visitas de Certificación calendarizadas, al **31 de diciembre de 2022** se informa que se había concluido la ejecución de las visitas en 38 de ellas en el primer bimestre de ese mismo año, en virtud que, en el año 2021 se concluyeron las visitas calendarizadas del PAS 2020 que habían sido suspendidas debido al semáforo epidemiológico para atender la contingencia sanitaria por COVID-19, una vez concluidas, se continuo con el PAS 2021, no obstante, todas las visitas se concluyeron en ese mismo año.

2. Resultados.

Visitas de Verificación a SOFOM, E.N.R.

El Comité de Supervisión aprobó el Programa Anual de Supervisión 2022, contemplando la realización de **40 verificaciones con el carácter de calendarizadas**, de las cuales al 31 de diciembre de 2022 se practicaron **las 40 Visitas de Verificación calendarizadas**. Así mismo, el Comité de Supervisión aprobó **1 visita con el carácter de especial**, la cual **se practicó y recabó la**

documentación e información necesaria para supervisar el cumplimiento de la normatividad que le aplica.

Impacto Institucional.

Las modificaciones efectuadas en los últimos años a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF y la creación del Reglamento de Supervisión de esta misma Comisión Nacional, otorgaron a la Comisión Nacional las facultades de supervisión y vigilancia a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas.

Bajo el rubro de supervisión se destaca la verificación in situ a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, misma que se realiza en el domicilio de la SOFOM, E.N.R., efectuando los requerimientos de información o documentación contenidos en la Orden de Visita, destacando que deben permitir al personal acreditado de la Comisión Nacional el acceso al lugar o lugares donde se llevará a cabo la verificación, así como proporcionar la información solicitada.

En este sentido, al tener un mecanismo legal y administrativo que permite efectuar la actividad de verificación, refleja un impacto positivo en beneficio de los Usuarios de servicios financieros, acorde a lo siguiente:

- Se brinda certeza al Usuario sobre la información que tiene ante el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), es decir datos de localización, escrituras, Consejo de Administración y principales funcionarios.
- La verificación "in situ", permite conocer a la autoridad que la SOFOM, E.N.R., se encuentre cumpliendo las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las disposiciones de carácter general emitidas por la CONDUSEF, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
- De igual forma, con la verificación a las SOFOM, E.N.R., se contribuye a la Transparencia y legalidad de los procesos que siguen las sociedades financieras de objeto múltiple entidades no reguladas, en su relación financiera con los Usuarios.

3. Conclusiones.

Del Programa Anual de Supervisión 2022, por lo que respecta a verificación, se practicaron 40 verificaciones calendarizadas y 1 verificación especial, detectándose que **6** SOFOM, E.N.R. incumplieron con la entrega de información requerida en la visita de verificación, **5** SOFOM, E.N.R. no atendieron la garantía de audiencia y **11** SOFOM, E.N.R. no desvirtuaron los incumplimientos referidos en la garantía de audiencia.

Destacado

De las 41 visitas de verificación (**40 verificaciones calendarizadas y 1 verificación especial**) practicadas al 31 de diciembre de 2022, se detectó lo siguiente:

- 40 Instituciones Financieras Localizadas, **1** Institución Financiera No Localizada.
- De las 40 Instituciones Financieras Localizadas, **23** cumplieron con todas las obligaciones requeridas en la orden de visita.
- Así mismo **22**, fueron remitidos a la Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras, por posibles sanciones (**6** no proporcionaron la información solicitada en la orden de visita, **5** no

atendieron la garantía de audiencia otorgada y **11** no desvirtuaron los incumplimientos referidos en la garantía de audiencia).

41 Visitas de Verificación practicadas a diciembre de 2022 conforme al Programa Anual de Supervisión 2022.
40 Calendarizadas y **1** Especial



4. Fundamento legal.

Ordenamiento de Tipo Legislativo.

- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Ordenamientos de Alcance General.

- * Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- * Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Ordenamientos Normativos Internos.

- * Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF.
- * Manual de Organización General.

Dictamen

1.- Objetivo

En los casos en que los Usuarios y las Instituciones Financieras no logran un acuerdo para resolver sus controversias en el proceso de conciliación, no se lleva a cabo el arbitraje y del expediente se desprenden elemento que permitan suponer la procedencia de lo reclamado, el Usuario puede solicitar a la CONDUSEF la emisión de un Acuerdo de Trámite que contiene el Dictamen Técnico.

El Dictamen VALORACIÓN TÉCNICA Y JURÍDICA, es una opinión a través de la cual la Comisión Nacional, proporciona a los Usuarios una documental pública expedida por una autoridad especialista en materia financiera, que se emite en los casos en los cuales existen elementos que permiten suponer la procedencia de lo reclamado por el Usuario, tiene como finalidad aportarlo como elemento probatorio ante el órgano jurisdiccional competente en el caso de que se interponga un juicio en contra de la Institución Financiera.

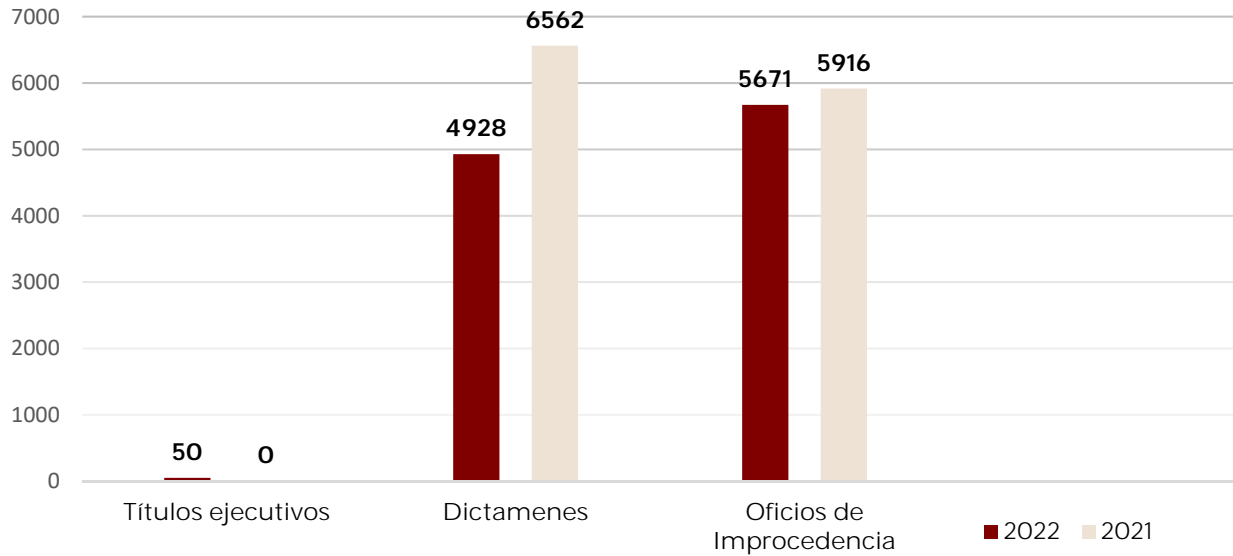
Si del análisis del expediente se advierte que se trata de una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida a juicio de esta Comisión Nacional, el documento que se emite a favor del Usuario, es un TÍTULO EJECUTIVO NO NEGOCIABLE, mismo que consigna una acción ejecutiva, la cual prescribe a un año de su emisión.

De ahí que en cada expediente en que se emita el Dictamen, se analiza la problemática para que la emisión se encuentre debidamente fundada y motivada, ya sea que se trate de una Opinión que contenga una valoración técnica y jurídica o un Título ejecutivo no negociable.

2.- Resultados

En el periodo de **enero a diciembre** de 2022, se inició el ejercicio con **928** solicitudes pendientes, las cuales corresponde a las solicitudes recibidas en el mes inmediato anterior, las cuales se encontraban en proceso de atención; y se recibieron **10,308** solicitudes de Dictamen por parte de los Usuarios de servicios financieros, dando un total de **11,236** solicitudes por atender, de las cuales se concluyeron **10,649**, de la siguiente forma: **4,928** Acuerdos de Tramite que contienen el Dictamen, **50** Dictámenes Título Ejecutivo No Negociable y **5,671** Oficios de Improcedencia, estando en proceso de atención para el mes de enero de 2023, un total de **587** asuntos.

Respuestas otorgadas a las solicitudes de Dictamen



Fuente de Información: Sistema de información Operativa (SIO).

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Durante 2022, se continuó fortaleciendo la comunicación vía remota para la atención al público, a través del correo electrónico para el envío de la solicitud de dictamen, como parte de las mejoras en el proceso de atención a las solicitudes de emisión del acuerdo de trámite que contiene el dictamen que realizan los Usuarios para su atención en tiempo y forma, como medida alterna a la atención presencial.

Como parte de dichas acciones, se implementó el uso de la firma electrónica avanzada (e.firma) para la emisión de los Acuerdos de Tramite que contiene el Dictamen, los Dictámenes Títulos ejecutivos no negociables y los Oficios de Imprudencia, con lo que se facilita a los Usuarios el acceso a la información correspondiente a sus trámites.

En virtud de lo cual, se emitieron 50 Dictámenes títulos Ejecutivos No Negociables, en los cuales fue posible determinar una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida a cargo de la Institución Financiera.

Del total de asuntos recibidos, se atendieron 5 asuntos que corresponden al sector de Instituciones de Tecnología Financiera (ITF), de los cuales, en 1 se emitió un Acuerdo de Tramite que contienen el Dictamen, al haberse reunido los elementos que permitieron suponer la procedencia de lo reclamado.

Asimismo, durante 2022 se llevó a cabo de manera oportuna la atención de las solicitudes de dictamen dentro del plazo de 60 días hábiles establecidos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dando con ello cumplimiento al 100% a la Matriz de Indicadores de



Resultados "PORCENTAJE DE CONTROVERSIAS ATENDIDAS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVIDAD"

4.- Fundamento Legal

Artículo 68 fracción VII, 68 Bis y 68 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y Artículo 25 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Solicitud de Defensoría Legal Gratuita

1.- Objetivo

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se encuentra facultada para procurar, proteger y representar los intereses de los Usuarios en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras a través de los servicios de orientación jurídica y Defensoría Legal Gratuita, los cuales se brindan únicamente a solicitud del Usuario y previa acreditación de los requisitos correspondientes.

Una vez agotado su procedimiento conciliatorio en el que se dejaron a salvo sus derechos ya que no se llegó a ningún acuerdo con la Institución financiera y emitida la respuesta por parte de la Dirección de Dictaminación a solicitud de Dictamen Técnico, los Usuarios pueden solicitar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, el cual es totalmente gratuito y se autoriza previo cumplimiento de 2 requisitos:

1. Procedencia jurídica. Se procede a analizar la problemática planteada, para determinar que existan los elementos jurídicos necesarios para acudir ante un Tribunal, considerando la validez de las pretensiones, las expectativas de derecho y los antecedentes del caso.
2. Procedencia económica. Se deberá acreditar que no se cuenta la capacidad económica para la contratación de un abogado particular.

En caso que los Usuarios tenga el carácter de demandado, podrán solicitar la Defensoría Legal Gratuita a más tardar cinco días hábiles antes de que venza el plazo para contestar la demanda, para ello deberán anexar a su solicitud, las copias de traslado que se acompañan a la demanda, así como toda la documentación relacionada con el asunto.

La CONDUSEF debe dar respuesta a las solicitudes de Defensoría Legal Gratuita en un plazo de 35 días hábiles, previa autorización del Comité de Procedencia de esta Comisión Nacional.

2.- Resultados

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2022, se recibieron **2,731** solicitudes de Defensoría Legal Gratuita, de las cuales se concluyeron **2,745**.

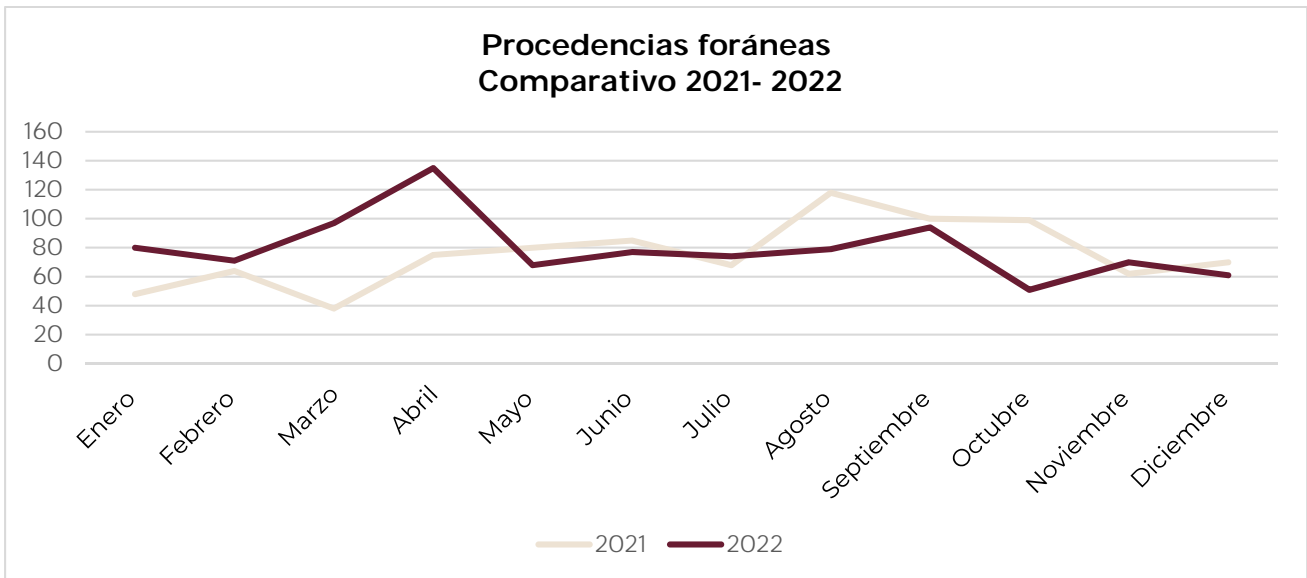
De las **2,745** solicitudes de Defensoría Legal Gratuita concluidas, resultaron procedentes **1,736**, de las cuales **957** fueron otorgadas para Entidades Federativas distintas a la Ciudad de México.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Procedencias Comparativo 2021- 2022		
Mes	2021	2022
Enero	154	150
Febrero	148	145
Marzo	84	152
Abril	177	217
Mayo	156	133
Junio	184	121
Julio	178	133
Agosto	302	154
Septiembre	227	166
Octubre	191	106
Noviembre	139	128
Diciembre	143	131
Total	2,083	1,736

Procedencias foráneas Comparativo 2021- 2022		
Mes	2021	2022
Enero	48	80
Febrero	64	71
Marzo	38	97
Abril	75	135
Mayo	80	68
Junio	85	77
Julio	68	74
Agosto	118	79
Septiembre	100	94
Octubre	99	51
Noviembre	62	70
Diciembre	70	61
Total	907	957

Fuente de Información: Sistema de Información Operativa (SIO).



3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Por lo que se refiere a las procedencias foráneas del servicio de Defensoría Legal Gratuita otorgadas en 2022, se observa un aumento del **5.51%** comparadas con las de año 2021.

En este sentido, se observa el gran impacto que ha obtenido el servicio de Defensoría Legal Gratuita en el interior de la república, toda vez que desde su implementación (septiembre 2019), se observa un aumento considerable en los Usuarios que requieren el servicio, siendo en su mayoría pertenecientes a grupos vulnerable como son las personas adultas mayores, con discapacidad, desempleadas, jubilados o pensionados.

Asimismo, la determinación colegiada por parte de miembros de los Comité de Procedencia, robustece el análisis realizado por parte de la Dirección Consultiva a las procedencias del servicio, generando y actualizando criterios en las reclamaciones planteadas por los Usuarios.

4.- Fundamento Legal

Artículos 11, fracción V y 85, primer párrafo, 86, 87 y 88 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 23 fracciones I, III y IV, del ESTATUTO Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y las BASES y criterios para brindar la defensoría legal gratuita de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Servicio de Defensoría Legal Gratuita

1.-Introducción

Una de las facultades trascendentales de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es brindar a los Usuarios que así lo requieran el Servicio de Defensoría Legal Gratuita.

Dicho servicio tiene por objeto el orientar, asistir y acompañar al Usuario en un juicio iniciado con motivo de una controversia con una institución financiera, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 85 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y numeral Segundo, fracción VI de las Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita.

Una característica fundamental del mencionado servicio es que se dirige a beneficiar principalmente a grupos y Usuarios en condición de vulnerabilidad, como lo pueden ser: adultos mayores o personas que viven con discapacidad y constituye el medio para garantizar y ejercer plenamente sus derechos.

2.- Objetivo

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 11, fracción V, 85, 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y numerales Segundo, fracción VI, Tercero, Quinto y Vigésimo Séptimo de las Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita, el objeto de la Defensoría Legal Gratuita es defender los intereses de los Usuarios en un juicio promovido en contra de alguna institución financiera, con motivo de un servicio financiero incumplido.

3.- Resultados

De conformidad con el indicador de "Porcentaje de Otorgamiento de Defensoría y Orientación Legal, atendiendo los Juicios de los Usuarios", al mes de diciembre se obtuvieron los siguientes resultados:

Se concluyeron un total de **1,986** juicios, de los cuales **1,964** fueron resueltos en favor de los Usuarios de Servicios Financieros, los cuales representan el **99%** y **22** fueron desfavorables al Usuario, que representan el **1%**.

Con el objeto de buscar consolidar mejores resultados en los juicios tramitados con motivo de las reclamaciones de los Usuarios, se identificó **el litigio estratégico** como una herramienta para, que a partir de un caso común en el que se plantee una Litis cotidiana, pueda conformarse un caso ideal para transformar el derecho y llevar la atención pública a alguna cuestión o circunstancia de particular interés y beneficio para los Usuarios. Se trata de un tipo de litigio diseñado para alcanzar objetivos que rebasen el interés de una persona en lo particular y a través del mismo promover cambiar la ley o su aplicación de modo que tenga un impacto en la sociedad, dentro del margen que el sistema jurídico y el de impartición de justicia establecen. De esta manera, se busca beneficiar no solo a Usuarios que se benefician del servicio, sino a todo aquel que jurídicamente se pueda encontrar en una problemática similar. Así, se busca provocar que la Jurisdicción emita pronunciamientos en beneficio de la generalidad de Usuarios.

Para ello, se estudiaron diversos asuntos y problemáticas buscando identificar aquellos casos en los que, por la importancia y trascendencia del argumento, así como lo limitado de riesgos y contratiempos, sean viables para provocar una discusión o debate en materia de derechos humanos. Lo que se exponen son ciertos casos en los que se han logrado avances respecto a lo aquí descrito; se trata de explorar estrategias novedosas que aspiren a plantear argumentos en temas de derechos humanos, para su aplicación a controversias de naturaleza financiera que atiende CONDUSEF.

A.- Desarrollo del modelo de demanda para IP. De conformidad a la Jurisprudencia vigente, generalmente, le corresponde a la Institución Financiera acreditar el consentimiento de alguna operación que se reclama nula por no haber sido autorizada por el Usuario. De esta manera, es habitual que la Institución demandada fracase en lograr acreditar el consentimiento, dando como resultado que el asunto se sentencie favorable al Usuario. No obstante, el uso de tecnologías novedosas ha implicado el revalorar las estrategias implementadas, siendo que se requiere de estudios periciales en informática para tales casos. Cabe puntualizar que, en tales asuntos, la narrativa coherente y verosímil del Usuario es vital para lograr un resultado favorable.

En ese sentido, se ha trabajado de manera particular una demanda piloto en la que se observaron diversos riesgos para la narrativa del Usuario que fueron atendidos mediante el planteamiento de que la demandada ha violentado el derecho de privacidad del Usuario. Para ello, se reconoce que el Usuario sigue la conversación de una llamada fraudulenta pero también, se expone que los delincuentes conocían sus datos, siendo atribuible la fuga de información al Usuario. En ese sentido, la demanda en comento está dirigida a consolidar la defensa de los Usuarios, tratándose de operaciones autorizadas por medios electrónicos, al plantear que circunstancias como la expuesta en la demanda acreditan la violación de la demandada al secreto bancario que existe a favor de los Usuarios.

Como parte del desarrollo estratégico del litigio, se planteó un estudio pericial desde la perspectiva y bajo la preparación directa de la CONDUSEF. Ello con el objeto de asegurar la narrativa del Usuario y cuestionar los datos supuestamente técnicos ofrecidos por la demandada para sustentar su narrativa.

Actualmente, la estrategia está en desarrollo, pero se logró tener un resultado favorable en primera instancia y se espera tener oportunidad en el amparo que la IF promueva para insistir en el planteamiento de derechos humanos que caracteriza esta demanda.

B.- Planteamiento de jurisprudencia por asuntos de la DDU. En el mes de septiembre de 2022, se detectó la publicación de la contradicción de tesis 25/2022, del Pleno Civil del Primer Circuito, misma en la que todos los asuntos contendientes derivan de amparos directos promovidos por la DDU. Ello en razón de que, durante el mes de abril de 2021, el Juez Tercero de Distrito en Materia de Extinción de Dominio y Juicios Orales en la Ciudad de México determinó caducar o decretar la caducidad en diversos asuntos tramitados por la DDU, bajo el argumento de que no se había impulsado el proceso. En la contradicción referida, el Pleno resuelve que el argumento hecho valer por la DDU es el correcto, siendo que se debe interpretar la figura de la caducidad acorde al juicio oral mercantil y de conformidad con el texto del artículo 17 Constitucional; lo que implica que la caducidad no opera en la etapa oral del mencionado juicio, tal como se defendió por la DDU en varios asuntos. Los datos y ubicación del precedente en comento se citan a pie de página¹.

¹ Suprema Corte de Justicia de la Nación, Registro digital: 2024985, Instancia: Plenos de Circuito, Undécima Época, Materias(s): Civil, Tesis: PC.I.C. J/17 C (11a.), Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 15, Julio de 2022, Tomo III, página 2882, Tipo: Jurisprudencia, de rubro: CADUCIDAD DE LA INSTANCIA EN JUICIO ORAL MERCANTIL. NO PUEDE OPERAR EN

C.- Desarrollo de argumentos para el emplazamiento a cargo del Juzgador y no del Usuario. En un juicio iniciado en el Juzgado de Distrito en Materia Mercantil Federal de la Laguna, con Residencia en Torreón, Coahuila de Zaragoza, la Dirección de Defensa a Usuarios logró convencer al juzgador de remitir por los medios electrónicos que tiene a su disposición, el exhorto por el que se le notifica la demanda a la Institución Financiera. Esto en razón de que el artículo 1072 del Código de Comercio faculta al Juzgador para decidir si imponer la carga al interesado de tramitar el exhorto o tramitarlo por conducto de los medios del Juzgado; por conveniencia del Juzgador, generalmente se ordena la primera opción. Esta circunstancia implica el gasto considerable en varios casos para los Usuarios, además de entorpecer la continuación del juicio.

En ese tenor, se expuso al Juez que el Usuario no cuenta con recursos económicos para trasladarse a realizar el trámite del exhorto, lo que también lo motivó a solicitar el servicio de defensoría legal gratuita que le otorga la CONDUSEF. Asimismo, se argumentó que, de no conceder lo solicitado, se violentaría el derecho fundamental acceso a la justicia del Usuario, pues el Juzgador no puede imponer medidas que encarezcan el acudir a juicio y tramitar el reclamo del Usuario. Con ello se evitó al Usuario tener que erogar los gastos que generaría el costo de tramitarlo por sus medios, al tener que trasladarse de Torreón, Coahuila, a la Ciudad de México.

4.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Se puede afirmar que la CONDUSEF ha dedicado esfuerzo al desarrollo de planteamientos novedosos que aporten al aseguramiento de los resultados favorables a los intereses de los Usuarios y en defensa de sus derechos. Asimismo, tales resultados demuestran que esta Comisión Nacional tiene el potencial de ser un interlocutor relevante en el debate jurídico y jurisdiccional para la conformación de criterios obligatorios y vinculantes para los asuntos que tramita la Comisión. Esto motiva a trabajar para convertirse en un referente vigente en dicho debate, a partir de la convicción de defender la visión pro Usuario como finalidad central del Sistema Financiero.

Se continuará explorando oportunidades de plantear argumentos novedosos y estrategias que maximicen el beneficio a los Usuarios de sus derechos. Los resultados obtenidos hasta el momento se han replicado y se está trabajando en su consolidación para otros asuntos futuros.

5.- Fundamento Legal

Artículos 3°, 4°, 11 fracción VI y 85 a 92 de La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 24 fracciones I, II, III, IV, V, y VI del Estatuto Orgánico para la CONDUSEF y numerales Segundo, fracción VI, Tercero, Quinto y Vigésimo Séptimo de las Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita.

Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)

1.- Objetivo

Integrar un padrón confiable de las personas físicas o morales que actúan como prestadores de servicios a las Entidades Financieras para gestionar el cobro de los adeudos; en el cual se pueden identificar a aquellos prestadores de servicios cuyo índice de recuperabilidad de cartera debe ser con los mejores índices de calidad y efectividad en los servicios, al estar sujetos a la supervisión que las Entidades Financieras realizan en apego a las Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza emitidas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Asimismo, permite a cualquier persona presentar una queja en contra de las Entidades Financieras cuando consideren haber sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza, que realizan gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos a nombre de las Entidades Financieras y recibir respuesta de la misma a través del propio sistema.

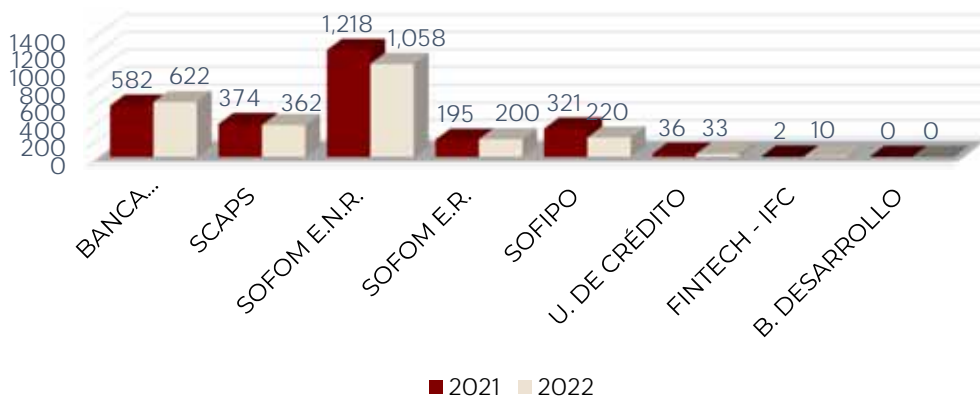
A través del REDECO, se supervisa que las quejas presentadas en contra de las Entidades Financieras, sean atendidas en un plazo que no exceda de 30 días hábiles a partir de su recepción, y que las Entidades Financieras rindan el Informe Trimestral, en el que se señale el número de quejas relacionadas con la gestión de sus Despachos de Cobranza.

Cabe señalar que 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 incorpora en un solo documento las obligaciones de las Instituciones Financieras en materia de registros ante la CONDUSEF, por lo que, a partir del 30 de noviembre de 2022, se supervisa que las quejas presentadas en contra de las Entidades Financieras, sean atendidas en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de su recepción.

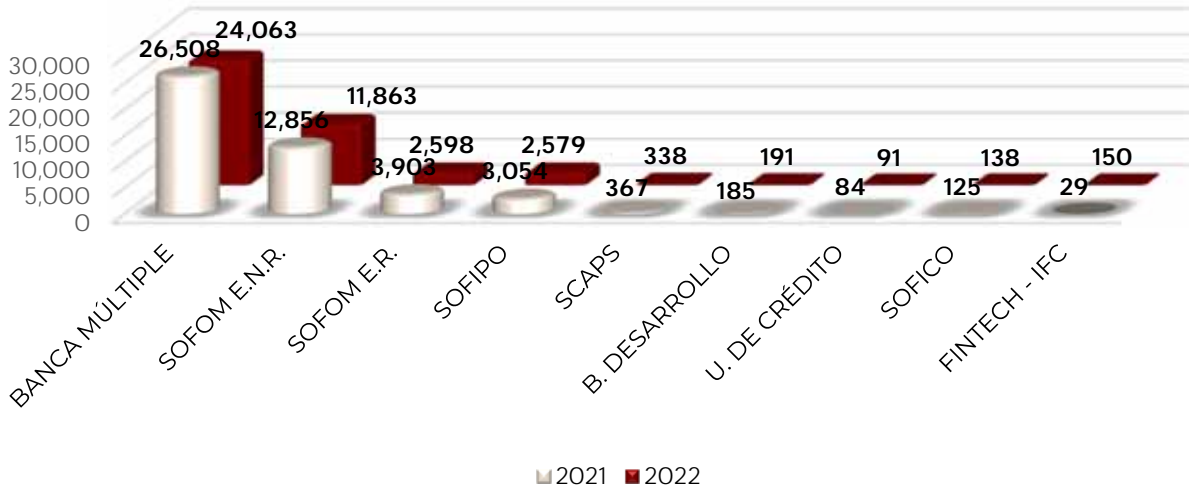
2.- Resultados

Al cierre de diciembre de 2022, las Entidades Financieras registraron un total de **2,505** Despachos de Cobranza, que en comparación con los **2,728** registrados en el 2021, hubo una disminución del **8.17%**.

Despachos registrados por Sector



Quejas por Sector



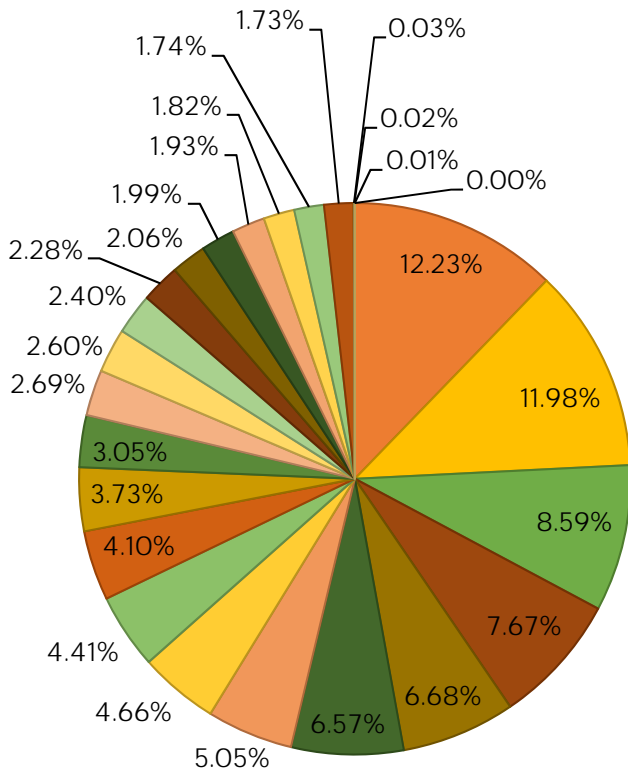
misma fecha se recibieron un total de **42,011** quejas en contra de **735** Entidades Financieras, que en comparación con las **47,111** en contra de **661** Entidades Financieras que se registraron en 2021, hubo una disminución de **10.82%** de conformidad con la siguiente gráfica.

Nota: En el Sector Banca Múltiple se incluyen las quejas de SOFOM E.R.: Santander Consumo; Tarjetas Banamex y SOFOM Inbursa vinculadas a bancos.

En lo que respecta a las quejas presentadas en el REDECO, la causa "**Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor**", sigue siendo la de mayor incidencia, lo que representa el **12.23%**.



CAUSAS



- Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor
- Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda
- Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas
- Dirigirse de manera no educada e irrespetuosa
- Realiza gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios (con excepción de deudores solidarios o avales)
- Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como "confidencial", "oculto", "privado" o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación
- Enviar o presentar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad
- Comunicarse fuera del horario comprendido entre las 8:00 a las 21:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del domicilio del Deudor
- Omitir indicar el nombre, denominación o razón social, domicilio y/o número telefónico del Despacho de Cobranza
- Omitir indicar el nombre de las personas responsables de la Cobranza
- Omitir mencionar el domicilio, Correo Electrónico y/o número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera encargada de recibir las Quejas por malas prácticas de Cobranza
- Omitir mencionar el crédito, préstamo, financiamiento, tipo de producto, operación y/o contrato motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza

Fuente de información: Sistema de Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)
Carácter: Definitivo.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Ante la alerta que el REDECO emite respecto de los probables incumplimientos de las Entidades Financieras que no registraron o actualizaron los datos de sus despachos de cobranza, ante la omisión en brindar atención a las quejas en el término establecido para tal efecto, o por la falta de presentación del Informe Trimestral de Quejas correspondiente, la Dirección General de Servicios

Legales identificó una mayor atención por parte de las Entidades Financieras respecto de las obligaciones establecidas en las Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza y en la Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF.

4.- Fundamento Legal

En los artículos 17 Bis 1 a 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, se faculta a la Comisión Nacional para emitir disposiciones de carácter general en materia de Despachos de Cobranza, por lo que el 7 de octubre de 2014, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza (Disposiciones), a fin de regular, a través de las Entidades Financieras, las actividades que realizan los Despachos de Cobranza; así como el primer párrafo del artículo 122, y el primer párrafo del artículo 132 de la Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF, publicada en el Diario Oficial de la Federación 14 de octubre de 2022.

Registro de Comisiones (RECO)

1.- Objetivo

- Que el público en general conozca los montos y conceptos de las comisiones que las Entidades Financieras cobran a sus clientes.
- Facilitar a las entidades Financieras, el cumplimiento al Artículo 6 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros a través de un registro ágil de sus Comisiones y su Cartera de Crédito ante la CONDUSEF.

2.- Resultados

El Registro de Comisiones (RECO) permite a las Entidades Financieras dar cumplimiento a la obligación establecida en el Art.6 de la "Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros", de registrar comisiones para las SOFOM ENR, misma que a partir de la Reforma Financiera, incluye a las SOCAPS, SOFIPOS, SOFINCOS y Uniones de Crédito.

Dicho lo anterior, todas las Entidades mencionadas tienen la obligación de registrar dentro del sistema RECO las comisiones que cobran a sus clientes, y de manera trimestral, la cartera de crédito y número de contratos.

Instituciones registradas en RECO			
Sector	Enero-Diciembre		% Var
	2022	2021	
SOFOM ENR	3,391	3,191	6.27%
SOFIPOS	49	49	-
SOCAPS	156	159	-1.89%
SOFINCO	1	1	-
Uniones de Crédito	94	95	-1.05%

Fuente de información: Sistema RECO.
Cifras definitivas.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Durante enero-diciembre del 2022, el estatus de las comisiones se registró de la siguiente manera:

Estatus por comisión				
Estatus	SOFIPOS	SOCAPS	SOFOMES ENR	Uniones de Crédito
Analizadas	118	214	1,019	125
Autorizadas	108	207	923	125
Rechazadas	10	2	51	0
Observadas	0	5	45	0
En espera	0	16	45	3
Baja de comisión por la Institución	9	31	226	6
Baja por RECA	476	439	1,688	213

Autorizadas: La Comisión está publicada ya que cumple con parámetros; **Observadas:** En proceso de atender y/o responder la observación hecha por la CONDUSEF; **Rechazada (Caducó /Observación no atendida):** La Entidad Financiera no atendió en tiempo la observación que se le hizo a su solicitud de registro; **No prevé comisión:** Para el producto no se cobra comisión y así lo debe señalar el contrato.

Fuente de información: Sistema RECO. Cifras Definitivas

4.- Fundamento Legal

- Artículos 4 bis y 6 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- DISPOSICIONES de carácter general para el registro de las comisiones, la cartera total y número de contratos, que deben realizar las Entidades Financieras. Publicadas el 26 de agosto del 2015.

Promoción y difusión de Educación Financiera en las Unidades de Atención a Usuarios

1.- Objetivo

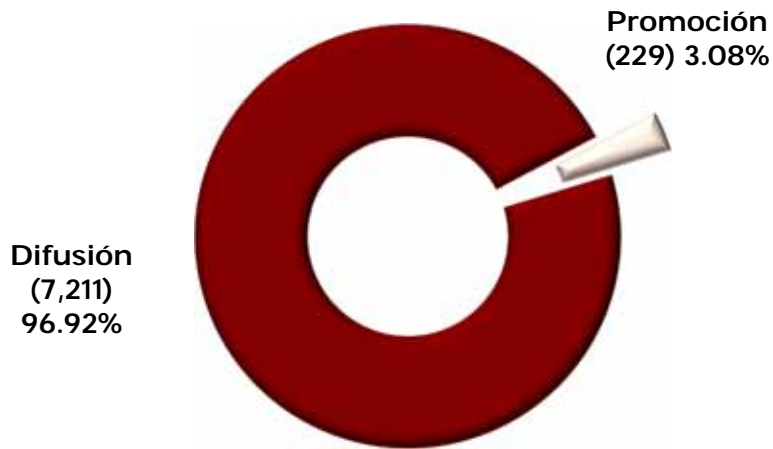
Apoyar en la difusión de acciones tendientes a la información de diversos comunicados y actividades relacionadas con la Educación Financiera, con la finalidad de que esta información auxilie a los ciudadanos y a su vez adquieran mayores conocimientos para poder tomar mejores decisiones responsables en cuanto a sus finanzas personales.

2.- Resultados (Fuente: Registro de Acciones de Educación Financiera)

Además de los procesos de atención a Usuarios que se ofrecen en las Unidades de Atención de la CONDUSEF, se desarrollan acciones de Educación Financiera, las cuales constituyen una herramienta importante para que los Usuarios de los servicios financieros tomen mejores decisiones sobre los productos y servicios ofertados.

Durante el periodo enero-diciembre de 2022, se realizaron 7,440 actividades de Educación Financiera, de las cuales 7,211 (96.92%) se refieren a la difusión que se realizó con base a entrevistas, notas de prensa, televisión, radio e internet; y 229 (3.08%) a la promoción que se efectuó mediante pláticas, talleres y módulos.

Actividades de Educación Financiera



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Las unidades de Atención a Usuarios con mayor promoción y difusión de actividades de Educación Financiera durante el periodo de enero-diciembre de 2022 son: Tabasco, Campeche, Guerrero, Estado de México y Puebla.



Educación Financiera como Elemento de Inclusión.

Se realizaron las siguientes actividades de Promoción y Difusión:

Nombre de la Actividad	N°
Pláticas	213
Talleres	9
Módulos de atención	7
Entrevistas (Radio, televisión, prensa e internet)	2,064
Boletines de prensa (Radio, televisión, prensa e internet)	4,956
Conferencia de prensa (Radio, televisión, prensa e internet)	89
Menciones, referencias u otras notas Espacios fijos en medios de comunicación (Delegaciones)	102
Total	7,440

En las actividades de difusión en medios de comunicación, destacan las entrevistas y publicaciones en temas relacionados con las recomendaciones y herramientas de CONDUSEF, alertas CONDUSEF sobre supuestas **empresas que hacen uso fraudulento y suplantación del nombre de entidades Financieras, Consejos finanzas en pareja, Gastos hormiga, Afores, Fraudes electrónicos, ahorro.**

Es importante resaltar que fueron reforzadas las actividades de difusión, particularmente en temas relevantes y de interés derivados de la contingencia sanitaria, así como informar a los Usuarios de servicios financieros, las modalidades de atención, inicio de trámites y seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo ante esta Comisión Nacional, señalados en el portal de internet <https://www.condusef.gob.mx>.



En el mes de enero se dio difusión de manera principal al riesgo que se corre en pedir prestado dinero por medio de aplicaciones móviles, en virtud que la mayoría de éstas no son Instituciones Financieras, sino empresas fantasmas que cobran una alta tasa de interés, y en ocasiones invaden la privacidad del Usuario e intimidan para el pago de crédito.

Así mismo en dicho mes. La CONDUSEF en conjunto con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) se lanzó una aplicación móvil de educación financiera con perspectiva de género denominada "Proyecto Minerva", en las cuales las mujeres podrán acceder a cursos sobre presupuesto, ahorro, seguros de inversión, mismos que en conjunto tienen una duración de 8 horas y están disponibles los 365 días del año.



En el mes de febrero, se enfatizó sobre la suplantación de nombre comercial de las Instituciones Financieras, dado que, de enero a noviembre de 2021, 181 Entidades Financieras fueron objeto de este delito, reiterando que ninguna Institución Financiera solicita anticipos monetarios o la garantía de algún vehículo para otorgar créditos; de igual forma se hizo de conocimiento a la población en general no enviar documentación personal a través de aplicaciones de mensajería como WhatsApp, puesto que esta información puede usarse para el robo de identidad.



Advierte Condusef la suplantación del nombre comercial de instituciones financieras

El tema principal del mes de marzo fue alertar a la población en general sobre falsas empresas de inversión que ofrecen grandes dividendos por medio de las redes sociales, mismas que no cuentan con autorización para captar recursos del público general, recomendado a la población que antes de ahorrar o invertir, verifiquen que la empresa cuente con autorización y se encuentre registrada en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES).

En el mes de abril se hizo énfasis en recomendar a la población en general a tener un manejo responsable de las tarjetas de crédito en las vacaciones de semana santa y no cometer el error de pagar solo el saldo mínimo, ya que la cantidad de intereses aumentará cada mes y se podría terminar pagando hasta 6 veces el monto prestado, recordando a la población que tener presente una tarjeta de crédito ni significa tener dinero extra, sino que se trata de un préstamo que se tiene que pagar.

Otras recomendaciones para los Usuarios son: que la tarjeta sea utilizada para cubrir urgencias o sucesos inesperados, no salirse del presupuesto, ser puntual en los pagos, revisar estados de cuenta y conservar los comprobantes de pago, en caso de robo o extravió realizar el reporte inmediato, entre otros.

No gastes de más, Condusef te dice cómo administrar tu tarjeta de crédito

Para quienes están pensando utilizar su tarjeta de crédito estas vacaciones, la Condusef recomienda a los usuarios tener un manejo responsable.



Dennis Ramirez | El Sol de Durango



El tema principal del mes de mayo fue recomendar a la población en general que en las condiciones actuales de inflación se debe prestar más atención a las finanzas personales, llevar un registro de los gastos realizados, comparar precios, evitar compras que no se necesitan, asimismo, cuidar los

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

ahorros personales, invitando a la población a tomar acciones para protegerlos y generar rendimientos al depositarlos en Instituciones Financieras autorizadas y supervisadas.

Por último, en el mes de junio la CONDUSEF recomendó a la población joven mayor de edad empezar a usar una línea de crédito, con el fin de aprender a administrar sus finanzas de manera correcta, así como ir creando un historial crediticio que avale futuras compras que se quieran realizar, como lo es la compra de vehículos o inmuebles a través de un crédito.

En el mes de julio, se enfatizó en dar a conocer a los Usuarios de servicios financieros, sobre préstamos gota a gota, suplantación de entidades Financieras y Evaluación de Crédito Financiero Hipotecario.



En el mes de agosto, se dieron a conocer a los Usuarios de servicios financieros, mediante Tv sobre qué hacer en caso de robos de celular y cartera, a fin de proteger sus datos confidenciales.



En el mes de septiembre, a través de comunicado de prensa se dieron a conocer las 113 principales causas de reclamación ante CONDUSEF, así como recomendaciones para prevenir ser víctima de algún fraude financiero.

Así como la difusión del Proyecto Minerva.



En el mes de octubre, a través de conferencias y métodos de difusión, CONDUSEF, invita a ser parte de la semana financiera; de una manera mixta tanto virtual como presencial.



En el mes de noviembre, se abordó el tema sobre “este Buen Fin” a través medios de comunicación, se llevaron a cabo recomendaciones de Educación financiera.

¿Para evitar caer en compras por impulso?

Realizar presupuesto y utilizar responsable el crédito.



En el mes de diciembre, mediante comunicado de prensa, radio y entrevistas a medios de comunicación, se llevaron recomendaciones para el uso del aguinaldo, tales como son (elabora un presupuesto, paga deudas de corto plazo, compara precios, destina una parte al ahorro.) etc.



Fuente de información: Sistema de Registro de Acciones de Educación Financiera (RAEF)

3.- Semana de Educación Financiera.

Lo comprendido del 19 al 28 de octubre del 2022 da inicio a la Semana de Educación Financiera, obteniendo a nivel nacional 100 eventos de forma presencial con un total de foro de 7,705.

En los cuales se impartieron temas como son (¿Qué es la CONDUSEF?, Medidas de seguridad en las operaciones bancarias, los niños pueden ahorrar, Educación financiera para la infancia, seguros, Fraudes financieros y cómo prevenirlos.) etc.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Total de Eventos Presenciales Corte al 27 de Octubre			
DIRECCIÓN	UNIDAD	# EVENTOS	TOTAL AUDIENCIA
CENTRAL	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS A1 METROPOLITANA CENTRAL	3	270
CENTRAL	UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS A2 Centro Histórico	4	410
CENTRAL	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS A3 (METROPOLITANA ORIENTE)	4	370
CENTRAL	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS A6 (Querétaro)	5	126
CENTRAL	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS ESTADO DE MEXIOO	2	125
CENTRAL	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BC10 MORELOS	4	635
CENTRAL	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BC11 (GUERRERO)	1	40
NORTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BA1 NUEVO LEON	2	140
NORTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BA2 COAHUILA	3	140
NORTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BA3 (TAMAULIPAS)	2	250
NORTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BA4 DURANGO	2	86
NORTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BA6 Baja California	2	180
NORTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BA7 Cd. Juarez	4	130
NORTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BA9 (SONORA)	3	115
NORTE	UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS ZACATECAS	3	110
OCCIDENTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BB2 Guanajuato	2	677
OCCIDENTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BB3 Aguascalientes	3	320
OCCIDENTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BB6 COLIMA	2	90
OCCIDENTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BB7 SINALOA	3	90
OCCIDENTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BB8 BAJA CALIFORNIA SUR	2	125
OCCIDENTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BB9 SAN LUIS POTOSI	7	276
OCCIDENTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS JALISCO	3	211
OCCIDENTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS Michoacán	4	245
SURESTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BC1 YUCATAN	3	125
SURESTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BC2 (TABASCO)	3	424
SURESTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BC3 CHIAPAS ¿	2	115
SURESTE	UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS BC4 CONDUSEF TLAXCALA	2	330
SURESTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BC6 OAXACA	3	235
SURESTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BC8 PUEBLA	5	445
SURESTE	UNIDAD DE ATENCION A USUARIOS BC9 (VERACRUZ)	3	210
SURESTE	UNIDAD DE ATENCION DE USUARIOS CAMPECHE	3	270
SURESTE	UNIDAD DE ATENCIONA USUARIOS QUINTANA ROO	6	390
Total general		100	7705



4.- Conclusiones.

De acuerdo con las acciones anteriormente señaladas, se puede concluir que las Unidades de Atención a Usuarios adscritas a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, han llevado a cabo todas las acciones necesarias en cumplimiento a lo solicitado, con lo cual se realizan actividades, tendientes a la difusión de promoción y actividades relacionadas con la Educación Financiera, lo cual busca tener Usuarios mejor informados adquiriendo conocimientos para tomar mejores decisiones financieras y obtener bienestar personal y familiar.

Asimismo, se logra retomar de manera presencial la semana de educación financiera llevando consigo 100 eventos de forma presencial a nivel nacional después de la contingencia sanitaria.

5.- Fundamento Legal

Artículo 39, fracción XXXIII del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Promoción de la Educación Financiera

1.- Objetivo

Fomentar la educación financiera y asegurar la transparencia en lo relativo a la oferta de productos y servicios financieros, a través de la difusión de las acciones relevantes y los servicios que presta la CONDUSEF con información clara y sencilla sobre precios y comisiones de productos y servicios financieros, para ello deberá:

- o Identificar las necesidades de los Usuarios, para diseñar e instrumentar estrategias que les permitan tomar decisiones adecuadas en materia financiera;
- o Colaborar con Instituciones públicas y privadas, así como con autoridades en la implementación de programas de educación financiera y en la medición de la efectividad de los mismos;
- o Difundir la importancia de la educación financiera como un elemento esencial para que se lleve a cabo una inclusión financiera efectiva;
- o Incorporar a los programas de trabajo las líneas de acción que permitan cumplir con las obligaciones y responsabilidades que, en materia de educación financiera, deriven de la incorporación o modificación del marco normativo financiero que rige la actuación de CONDUSEF.

2.- Resultados

ACCIONES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Contar con un Sistema Financiero eficiente dependerá de una sana relación entre Usuarios e Instituciones Financieras, para ello una de las estrategias de la administración es dar mayor impulso al aspecto preventivo y en particular al desarrollo educativo de la población en materia financiera. Derivado de la contingencia sanitaria por el SARS-Cov2 (Covid-19), a partir de abril de 2020 a diciembre de 2022, se ha limitado la producción y distribución de material físico, sin embargo, una vez retomadas las actividades presenciales, se reinició con la impresión de material de educación financiera.

En virtud de lo anterior, se han implementado las siguientes acciones:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

2.1 Material Impreso de Educación Financiera

Se destaca el reinicio de la producción de la revista "Proteja su Dinero", con un tiraje de 10,000 ejemplares cada número, a partir de la edición número 265 del mes de abril de 2022.

PRODUCCIÓN	Ene-Dic 2022	Ene-Dic 2021	Diferencia	Porcentaje
Revista "Proteja su dinero"	Núm.263-274 ¹	Núm. 251 - 262 ²	100,000	---
	100,000	0		
Carteles	6,072	9,000	-2,928	-32.53%
Volantes	300,000	72,000	228,000	316.67%
Artículo promocional	2,325 ³	474 ⁴	1,851	390.51%
Total	408,397	81,474	326,923	401.26%

¹ versión digital de las ediciones núm. 263 (feb-2022) y núm. 264 (mzo-2022), disponibles para su descarga en la página de la CONDUSEF.

² versión digital de las ediciones núm. 251 (feb-2021), núm. 252 (mzo-2021), núm. 253 (abr- 2021), núm. 254 (may-2021), núm. 255 (jun-2021), núm. 256 (jul-2021), núm. 257 (ago-2021), núm. 258 (sept-2021), núm. 259 (oct-21), núm. 260 (nov-22), núm. 261(dic-22) y núm. 262 (ene-22), disponibles para su descarga en la página de la CONDUSEF.

³ taza, bolígrafo, pelota anti-estrés, libreta, llaveros, bolsa ecológica, usb y portamedallas.

⁴ libretas y usb en forma de cerdito.

DISTRIBUCIÓN	Ene-Dic 2022	Ene-Dic 2021	Diferencia	Porcentaje
Revista "Proteja su dinero"	110,561	0	110,561	---
Flyers	4,623	151	4,472	2,961.59%
Carteles	5,901	9,000	-3,099	-34.43%
Folletos	67,620	306,360	-238,740	-77.93%
Volantes	300,000	72,000	228,000	316.67%
Material promocional	1,665 ¹	1 ¹	1,664	166,400.00%
Alcancía armable	3,303	7	3,296	47,085.71%
Artículo promocional	5,858 ²	650 ³	5,208	801.23%
Total	499,531	388,169	111,362	28.69%

¹ Juego de mesa y Oca/Serpientes y Escaleras

² taza, bolígrafo, pelota anti-estrés, libreta, llaveros, bolsa ecológica., alcancía de plástico cochinito verde, mochilas, usb y portamedallas.

³ Alcancía de plástico cochinito verde, libretas y usb en forma de cerdito

Por cuestiones presupuestarias, se procura mantener un stock de material en el Almacén de las Oficinas Centrales de la CONDUSEF, al cual se le da preferencia de distribución, para su entrega a los asistentes a los diversos eventos de educación financiera en los que participa esta Comisión Nacional.

2.1.1 Revista “Proteja su Dinero”

Se han realizado 12 publicaciones digitales de la revista Proteja su Dinero, correspondientes al periodo enero a diciembre de 2022.

Asimismo, y ante las medidas de contingencia sanitaria implementadas por el Virus SARS-CoV2, en marzo de 2020, se suspendió la edición impresa de la revista luego de que los Talleres de Impresión de Estampillas y Valores (TIEV), de la Secretaría de Hacienda, dejaron de laborar.

Una vez retomadas las actividades presenciales, en febrero de 2022, en abril de ese año se restablecieron los trabajos de impresión. A la fecha se han impreso 10 ediciones correspondientes al periodo de abril a diciembre, con un tiraje de 10,000 ejemplares cada mes, haciendo un total de 100 mil revistas impresas en 2022.

Mes	Número	Título
Enero	262	Guía financiera para sobrevivir al 2022
Febrero	263	Que Cupido no ciegue tus finanzas
Marzo	264	Las mujeres y los retos para su jubilación
Abril	265	¿Compras de forma compulsiva?
Mayo	266	¡Mamá merece protección y salud!
Junio	267	¿Papá primerizo? Haz tu plan financiero
Julio	268	Viaja seguro, viaja feliz
Agosto	269	Revisa, Compara y Decide
Septiembre	270	Deja orden, no problemas
Octubre	271	Semana Nacional de Educación Financiera 2022
Noviembre	272	En este Buen Fin evita el tarjetazo
Diciembre	273	Que las fiestas decembrinas no vacíen tu bolsillo

2.2 Participación en foros y eventos

Se busca aprovechar estos espacios para presentar las acciones sustantivas de la CONDUSEF, así como las actividades de Educación Financiera.

Rubro	Ene-Dic. 2021	Ene-Dic. 2022	% Var
Sedes visitadas	0	4	100%
Personas impactadas	0	386	100%

A partir del mes de junio se reactivaron los eventos presenciales con medidas de prevención, ya que se habían suspendido por la contingencia del COVID-19.

2.3 Conferencias y pláticas de Educación Financiera

Derivado de la colaboración con Instituciones públicas, privadas, escuelas de nivel básico, medio superior y superior, se ofrecieron pláticas y se realizaron actividades encaminadas a la Educación Financiera, por las condiciones que prevalecieron derivadas del Covid-19, las actividades se llevaron a cabo por medios remotos de comunicación y aunque comenzaron a implementarse actividades presenciales, en su mayoría continuaron siendo vía remota.

Se impartieron pláticas y se realizaron actividades lúdicas en escuelas primarias, secundarias, preparatorias, universidades e Instituciones públicas y privadas.

Rubro	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	% Var
Instituciones visitadas	31	57	83.87%
Actividades realizadas	95	178	87.37%
Personas impactadas	18,473	32,066	73.58%

Fuente de información: Calendario de Eventos de la DGEF, donde se reportan las actividades que realiza la DAESPF y la DFDCF.

Se consideraron todas las actividades que se organización, a excepción de los Foros y Eventos (Módulos Itinerantes) y el Taller para Formador de Formadores en Educación Financiera que reporta la DAESPF.

2.3.1 Taller para Formador de Formadores en Educación Financiera

Desde su creación en septiembre de 2014, el taller se ha impartido a Instituciones públicas, privadas y asociaciones civiles, interesadas en replicar información básica sobre Educación Financiera, buscando beneficiar a un mayor número de personas.

De **enero a diciembre de 2022** se han impartido 10 talleres, capacitando a un total de 657 formadores en educación financiera.

Talleres	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	% Var
Formadores capacitados	175	657	275%
Talleres impartidos	3	10	233%

*Es importante mencionar que debido a la contingencia del virus SARS Cov 2, los eventos de Educación Financiera se imparten de forma virtual. Sin embargo, en Julio de 2022 y a la solicitud de la institución, se impartió el Taller para Formadores en EF en el Centro de Recreación de la Alcaldía Iztapalapa en la Ciudad de México, siguiendo los protocolos de sana distancia.

2.4 Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) 2022

- **Fecha:** Actividades en una edición híbrida del miércoles 19 de octubre al 28 de octubre de 2022.
- **Slogan:** "Pon tu dinero a trabajar y administra tu futuro".
- **Coordinador y Co-Coordinador Logísticos de la Sede Central Virtual:** Asociación de Bancos de México (ABM) y Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) respectivamente.

Co fecha 19 de octubre a las 10:00 horas, se llevó a cabo la Ceremonia Inaugural de la 15ª Edición de la Semana Nacional de Educación Financiera 2022, en el patio principal del Museo Interactivo de Economía (MIDE), con un aforo de no más de 150 personas como parte del regreso a la nueva

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

normalidad, ésta fue presidida por el **Lic. Oscar Rosado Jiménez**, Presidente de Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, acompañado en el presidium por el **Mtro. Gabriel Yorio González**, Subsecretario de Hacienda y Crédito Público; el **Mtro. Félix Arturo Medina Padilla**, Procurador Fiscal de la Federación; la **Mtra. Roció Mejía Flores**, Directora General de Telecomunicaciones de México; el **Dr. Iván Pliego Moreno**, Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; el **Lic. Daniel Becker Feldman**, Presidente de la Asociación de Bancos de México; el **Lic. Juan Patricio Riveroll Sánchez**, Presidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros; el **Mtro. Gabriel Ángel Limón González**, Secretario Ejecutivo del Instituto para la Protección del Ahorro Bancario, el **Ing. Luis Gutiérrez Reyes**, Titular del Instituto de los Mexicanos en el Exterior, quienes una vez concluida su participación se procedió a dar por Inaugurada la 15ª Edición de la SNEF 2022, por parte del Subsecretario Yorio, para dar así inicio a la amplia gama de actividades que ofrecían las Instituciones, a través de las conferencias en Instituciones Educativas y en la Sede Central Virtual.

Así las Instituciones públicas, privadas, financieras, sociales y educativas, realizaron las actividades a nivel nacional e internacional, encaminadas a la concientización del buen uso de productos y servicios financieros.

PÁGINA SNEF

El sitio web de la Semana Nacional de Educación Financiera 2022, se abrió al público a partir del 05 de octubre de 2022: <https://eduweb.condusef.gob.mx/SNEF/index.html>, durante el periodo del 05 de octubre y hasta el 28 de octubre de 2022, se logró un impacto de:

TOTAL DE VISITAS A LA SECCIÓN DE CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA	
Del 05 al 18 de octubre de 2022	129,558
Del 19 al 28 de octubre de 2022	241,047
TOTAL	370,605

Durante los 10 días de actividad de la SNEF, la página albergó la plataforma de la Sede Central Virtual, así como materiales que se mostraron divididos en secciones para: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos Mayores, Emprendedores o MyPymes y Mexicanos en el Exterior, donde **39 Instituciones**, ofrecieron contenidos de educación financiera entre videos, infografías y actividades donde destacan temas como: presupuesto, ahorro, crédito, inversión, medidas de seguridad, fraudes financieros, emprendimiento, fintech, entre otros.

La página SNEF 2022, estuvo activa hasta el 31 de diciembre de 2022, contó con grabaciones de diversas conferencias impartidas durante la SNEF.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

PÁGINA SNEF

TOTAL DE INSTITUCIONES: 39

AFORE	BANCOS	GUBERNAMENTAL
SURA	AZTECA B X MÁS	FONACOT CNSF BANXICO CONSAR IPAB CNBV SHF
ASEGURADORA	BANCOPPEL CITIBANAMEX COMPARTAMOS HSBC	SOFIPO
FUNDACIÓN MAPFRE QUÁLITAS	INBURSA INTERCAM SANTANDER	CAME FINANCIERA MONTE DE PIEDAD FINANCIERA TAMAZULA FINCOMÚN
ASOCIACIONES	OTRAS INSTITUCIONES	KUBO OPCIONES EMPRESARIALES DEL NOROESTE PASO SEGURO SOCIEDAD DE ALTERNATIVAS ECONÓMICAS TE CREEMOS
AMAFORE AMDEN AMFE AMIS AMSOFIPO	MIDE MINERVA	
BURSÁTIL	FINTECH	
INSTITUTO BIVA BMV	PRESTADERO NU	

También se incluyó la agenda de actividades destacadas por día, así como iniciativas en Educación Financiera que se están impulsando desde la CONDUSEF, tales como el Diplomado en Educación Financiera, Diplomado en Seguros, el Concurso para Jóvenes, el Proyecto Minerva, Curso MOOC, entre otros.

PÁGINA SEDE CENTRAL VIRTUAL

En cuanto a la Sede Central Virtual, contó stands customizados y prediseñados, en los cuales se habilitaron videos, infografías, videojuegos, así como tótems con información para que los Usuarios pudieran interactuar a través de las Redes Sociales o en el chat Institucional.

De igual forma algunas Instituciones patrocinaron espacios con *brandeo* a través de pendones. Asimismo, se volvió a contar con la Asociación de Bancos de México (ABM) como Coordinador Logístico de la Sede Central Virtual y con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) como Co-Coordinador.

SEDE CENTRAL VIRTUAL AYV			
Fecha	Usuarios	Páginas consultadas	Interacciones en stands y auditorios
19 de octubre	5,969	19,811	32,940
20 de octubre	8,729	14,466	32,678
21 de octubre	14,739	25,725	53,595
22 de octubre	8,754	10,835	22,573
23 de octubre	7,282	9,417	19,075
24 de octubre	19,525	34,610	75,265
25 de octubre	17,469	29,231	60,958
26 de octubre	15,086	26,085	53,499
27 de octubre	10,807	33,588	88,662
28 de octubre	13,135	20,408	42,510
TOTAL	121,495	224,176	481,755

Datos estimados proporcionados por AyV, respecto a la Sede Central Virtual



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

La Sede Central Virtual contó con:

- 54 stands
- 53 Instituciones con stand
- 3 auditorios virtuales (BBVA, Sura y Citibanamex) donde se llevaron a cabo un total de 112 conferencias con un impacto de 7,617 en ellas.

En total participaron 63 Instituciones a través de stand, patrocinio de espacio o mediante horas en los Auditorios: **13** Instituciones Gubernamentales; **2** Sociedades de Información Crediticia; **17** Instituciones Bancarias; **1** Sofipo; **5** Aseguradoras, **3** Afore; **1** Socap; **2** Instituciones Educativas; **11** Gremios; **8** Instituciones diversas.

Conviene destacar la participación de 53 Instituciones con stand.

INSTITUCIONES DE GOBIERNO		BANCOS		ASEGURADORAS		GREMIOS		
1	BANCO DEL BIENESTAR	1	BANCA MIFEL	1	METLIFE	1	ABM	
2	BANCOMEXT	2	BANCO ACTINVER	2	FUNDACIÓN MAPFRE	2	AMAFORE	
3	BANXICO	3	BANCO AZTECA	3	GNP	3	AMASFAC	
4	CETES DIRECTO	4	BANCO DEL BAJÍO	4	EL ÁGUILA	4	AMFE	
5	CNBV	5	BANCOPPEL	5	QUALITAS	5	AMIB	
6	CNSF	6	BANORTE		5	6	AMIG	
7	CON SAR	7	BBVA		AFORES	7	AMIS	
8	CONDUSEF	8	CITIBANAMEX	1	INVERCAP	8	AMIS (PROYECTO MINERVA)	
9	FIRA	9	COMPARTAMOS	2	PROFUTURO	9	AMSOFIPO	
10	INFONAVIT	10	HSBC	3	SURA	10	ASOFOM	
11	IPAB	11	INBURSA		3	11	CONCAMEX	
12	PENSIONISSSTE	12	INTERCAM BANCO		SOCAP'S		11	
13	SHF	13	MONEX	1	CAJA DE TELEFONISTAS		OTRAS INSTITUCIONES	
	13	14	SCOTIABANK		1	1	AFICO	
	SIC'S	15	SANTANDER		INSTITUCIONES EDUCATIVAS	2	BMV	
1	BURÓ DE CRÉDITO	16	VE POR MÁS	1	UNIVERSIDAD ANÁHUAC	3	FUNDARY	
2	CÍRCULO DE CRÉDITO	*	BANK AMERICA*	OF	2	TEC MONTERREY DE	4	FUNDACIÓN ALEMANA
	2		17		2	5	MIDE	
						6	VISA	
					SOFIPOS	7	NU	
						8	PRESTADERO	
				1	FINCOMUN		8	
					1			



OFERTA EDUCATIVA A TRAVÉS DE CONFERENCIAS

Por segundo año consecutivo, se enfatizó la participación de jóvenes en la modalidad en línea; por el regreso a la nueva normalidad, se manejó una edición híbrida, específicamente del nivel Medio Superior y Superior, a continuación, los subsistemas con los que se trabajó:

1. Colegio de Bachilleres
2. Universidades Tecnológicas y Politécnicas
3. Universidades Públicas Estatales y Autónomas.
4. Tecnológico Nacional de México
5. UnADM
6. Universidades Privadas

En el marco de este evento, participaron como Instituciones Facilitadoras en total **296 planteles educativos** de estos subsistemas, con al menos una actividad. La mayoría de las Instituciones Educativas receptoras, facilitaron salas virtuales para que las conferencias se llevaran a cabo.

Gracias a la tecnología, en una perspectiva de alcance territorial, la SNEF 2022 llegó a varios Municipios con una población menor a **50,000 habitantes**, poniendo a su alcance contenidos educativos a jóvenes estudiantes y comunidades escolares de planteles de Instituciones Educativas que nunca antes habían tenido acceso a dicha información. Así, por ejemplo, se impartieron conferencias en planteles ubicados en municipios como Paraíso y Macuspana, Tab., Tepexi de Rodríguez, de la Sierra Negra de Ajalpan en Puebla, Zacualpan y Amaxac de Guerrero, Tlax, Huajuapán de León y Tuxtepec, Oax., Nanchital, Ver., Rincón de Romos, Ags., El Mexe, Ciudad de Zimapán y Municipio de Francisco I. Madero, en el Estado de Hidalgo, Valle de Santiago, Gto., Santiago Ixcuintla, Nay., Playa del Carmen, Q.R., Rodeo, Dgo., Leopoldo Sánchez Celis, Municipio Culiacán, Juventino Rosas, Gto., Tierra Blanca y Cerro Azul, Ver., Cabo San Lucas, B.C.S., Cherán y La Piedad de Cavadas, Mich., Pabellón de Arteaga, Ags., Rioverde, S.L.P., Ometepe, Gro.

Se llevaron a cabo 926 conferencias y se impactó a 159,936 personas.

Otros municipios con **menos de 50,000 habitantes**, que participaron en la SNEF 2022 son:

ESTADO	MUNICIPIO	INSTITUCIÓN
Aguascalientes	Pabellón de Arteaga	Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Durango	Guadalupe Victoria	Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos
Guanajuato	Abasolo	Instituto Tecnológico Superior de Abasolo
Guerrero	San Marcos	Instituto Tecnológico de San Marcos
Hidalgo	Mixquiahuala de Juárez	Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo, Mixquiahuala de Juárez
Hidalgo	Apan	Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo
Puebla	Tepexi de Rodríguez	Instituto Tecnológico Superior De Tepexi De Rodriguez

A nivel nacional, se efectuaron **1,218 actividades** entre las que destacan: conferencias con expertos en finanzas personales e influencers, talleres, mesa de debates, juegos, así como la publicación y descarga de materiales educativos, eventos presenciales y mucho más; en temas de ahorro, presupuesto, inversión, crédito, seguros, ahorro para el retiro, seguridad y prevención de fraudes, empresas de tecnología financiera, entre muchos otros.

Entre estas actividades se incluyeron las organizadas de forma presencial por las Unidades de Atención a Usuarios, dando como resultado **123 actividades**, también se organizaron **8 eventos** en Instituciones Educativas de nivel superior, que fungieron como aliadas, en donde se dieron cita funcionarios de la CONDUSEF, de los Gobiernos Estatales a través de la Secretaría de Educación o Subsecretarios de Educación, etc., así como representantes de las Instituciones Educativas (Rectores, Vicerrectores, Directores Generales, etc.) a lo largo de la República Mexicana y con el acompañamiento presencial de Instituciones Educativas y Financieras que impartieron diversas actividades. Dichas actividades se llevaron a cabo en las siguientes Instituciones:

1. Universidad del Valle de México
2. Universidad Autónoma de Yucatán
3. Instituto Tecnológico de Villahermosa
4. Universidad Autónoma de Nuevo León
5. Universidad de Guadalajara
6. Instituto Tecnológico de Hermosillo
7. Universidad Tecnológica de Puebla
8. Universidad Autónoma de Baja California

2.5 Semana de Educación Financiera Integral para Mexicanos en el Exterior (SEFIME 2022)

Este año se realizó de manera virtual la 10ª edición de la SEFIME del 25 al 29 de abril de 2022 en las Representaciones de México en EUA, Canadá, América Latina y Europa bajo el lema "Principios financieros para mejorar tu economía".

En coordinación con la Red Consular de México se ofrecieron talleres, capacitaciones, pláticas, asesorías, etc., sobre temas de educación e inclusión financiera dirigidos a la comunidad mexicana que radica en el exterior.

2.6 Videos educativos

La Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera, realizó durante el periodo enero-diciembre de 2022, los siguientes videos para ser publicados en la página web y redes sociales.

Videos
Cuesta de enero
¿Piensas empeñar para salir de deudas?
Invierte de forma segura con cetesdirecto
¿Qué es un crédito y qué tipos existen?
Errores operativos del cliente
Mitos del ahorro
Phishing
Presupuesto
Curso cetesdirecto para Periodistas e Influencers
Cuadernillo de Fraudes Financieros
Simulador de seguros de automóvil de la CONDUSEF
Yuridia Torres opina sobre #RevisaComparaDecide
Roberto Aguilar opina sobre #RevisaComparaDecide
Manolo Wiguerras nos habla sobre la herramienta #RevisaComparaDecide
Francisco Laguardia te invita a la Semana Nacional de Educación Financiera 2022

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Yuridia Torres y Paty Rodríguez te invitan a la Semana Nacional de Educación Financiera 2022
Curso MOOC: "Con Educación Financiera: Construye tu Futuro Financiero"
¡Conoce el sitio #RevisaComparaDecide!
Conoce la sección "Simuladores y Comparadores" del sitio #RevisaComparaDecide
Liliana Zamacona te invita a la Semana Nacional de Educación Financiera 2022
Paco Montoya de Finanzas y Café te invita a la Semana Nacional de Educación Financiera 2022
Valeria Arellano te invita a la Semana Nacional de Educación Financiera 2022
Mariana López Fagoaga te invita a la Semana Nacional de Educación Financiera 2022
Finanzas en Tacones te invita a la SNEF 2022
Semana Nacional de Educación Financiera 2022
Mate Alonzo te invita a la SNEF 2022
Ceremonia de Inauguración de la 15° Semana Nacional de Educación Financiera
Curso Mooc de Educación Financiera
Conferencia: Regulación para un Sistema Financiero estable e inclusivo: retos y oportunidades
Proyecto Minerva - Empoderando a las mujeres
Proyecto Minerva - Formando Mujeres Financieras
Proyecto Minerva Formando Mujeres Financieras – plática Ximena Aristi
La Educación Financiera en la Vida de los Mexicanos
Mis Finanzas y la Tecnología
Colaboración TUIIO-CONDUSEF "Finanzas para peques"
Conferencia "Asegura tu patrimonio" - SNEF 2022 - CONDUSEF
¿Qué es el Costo Anual Total o CAT?
Fraudes Financieros, Banco Azteca

Nota: Algunos videos pueden coincidir con la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras

La Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, elaboró varios videos solicitados por las distintas áreas, con la finalidad de ser publicados en la página web y redes sociales.

Videos
Cetesdirecto
¿Piensas empeñar?
Cuesta de enero
Errores operativos del cliente
Mitos del ahorro
Phishing
Presupuesto
Fraudes
Actualización Sistema Financiero Mexicano
Fraude Gota a gota
Portal de citas
Videos UAUs
Videos EF - Caja de Previsión y Ahorros del S.N.T.S.S.
CURSO MOOC TCNM Intro módulo 1
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 1
CURSO MOOC TCNM Intro módulo 2



CURSO MOOC TCNM Salida módulo 2
CURSO MOOC TCNM Intro módulo 3
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 3
CURSO MOOC TCNM Intro módulo 4
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 4
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 5
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 6
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 7
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 8
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 9
CURSO MOOC TCNM Salida módulo 10
Video Postales UAUs
Felicitación 75 aniversario Caja del Sindicato de Trabajadores del Seguro Social
Simulador de seguros para automóvil
Lanzamiento de la Plataforma Revisa Compara Decide
Firma de acuerdo CONDUSEF-CitiBanamex. Adultos mayores
(dos videos) Introducción al CURSO MOOC TCNM y Cierre del CURSO MOOC TCNM
(tres videos) SNEF 2022 Información para anfitriones; SNEF 2022 Información para ejecutores y SNEF 2022 Plataforma CEFIE
SNEF 2022 Reunión de seguimiento a la organización de los trabajos y actividades
Promo SNEF 2022; Promo Historia 2008-2022; Promo Historia de la SNEF 2019-2022
Subtitulaje Minerva 1 y Minerva 2
Toma de fotos en Inauguración SNEF 2022
Toma de fotos Reunión UAU
Imágenes Mujeres en la transformación digital
Edición conferencias SNEF 2022- CIAT; Afore Sura; SAPI; Hablemos de dinero; INVEX; El lago de los business; Finanzas y café; PERSONAE Consultores

2.7 Educación Financiera en tu Institución (EFI)

Durante el período enero-diciembre 2022, se elaboraron 59 infografías, las cuales replican las Instituciones inscritas a través de sus canales de comunicación interna y externa.

Rubro	No. de Instituciones registradas en el programa
Total Enero - Diciembre 2021	489
Total Enero - Diciembre 2022	547
Diferencia	58
% Variación	12%

Fuente: Base de datos de Instituciones registradas al programa creada por la DFDCF con base en los cuestionarios de inicio del Sistema de Educación Financiera en tu Institución (SEFI).

2.8 Micrositio de Educación Financiera “Educa tu Cartera”

El Micrositio de Educación Financiera “Educa tu Cartera”, tiene como finalidad que los Usuarios aprendan a administrar su dinero a través de información clasificada por eje temático de educación financiera, eventos de vida, tema de interés y una sección dirigida a los niños.

Educa tu Cartera			
Rubro	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	% Var
Sesiones	256,891	243,351	-5.3%
Páginas vistas	1,126,088	744,578	-33.9%

Fuente: Información proporcionada mensualmente por la Dirección de Tecnologías de la Información y comunicaciones vía correo electrónico.

2.9 Divulgación a través de la página de Internet

Rubro	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	% Var
Revista Proteja su Dinero	384,153	426,437	11.01%
Cuadernos educativos	11,193	10,640	-4.94%
Guías de Educación Financiera	9,096	8,714	-4.20%

Fuente: Información proporcionada mensualmente por la Dirección de Tecnologías de la Información y comunicaciones vía correo electrónico.

2.10 Micrositio Mexicanos en el Exterior

Rubro	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	% Var
Sesiones	30,428	33,708	10.78%
Páginas Vistas	36,656	38,855	6.00%

Fuente: Información proporcionada mensualmente por la Dirección de Tecnologías de la Información y comunicaciones vía correo electrónico.

2.11 Boletines electrónicos Consejos para tu bolsillo

Envíos totales de boletines electrónicos		
Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	% Var
13,117,228	13,155,354	0.29%

Fuente: Base de datos de correos creada por la DFDCF con base a las solicitudes recibidas por correo electrónico y lista de correos enviada mensualmente por la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

Al mes de diciembre de 2022, la base cuenta con **257,761** correos registrados por Usuarios para recibir los boletines electrónicos.

La base de datos de Consejos para tu bolsillo se actualiza cada semana altas y bajas de correos, principalmente se realiza una depuración de correos inactivos ya que la cuenta arroja una leyenda de “No se puede entregar correo, el error es permanente y la cuenta no funciona”, por lo que, a diciembre de 2022, se depuraron **1,907** correos principalmente del dominio Yahoo.



2.12 Redes Sociales

Twitter

Durante el periodo enero – diciembre de 2022, el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de 36,707 acumulando un total 345,593.

Comparativo de nuevos seguidores 2021 vs 2022

Rubro	Nuevos Seguidores (@CONDUSEFMX)
Enero – Diciembre 2021	31,416
Enero – Diciembre 2022	36,707
Diferencia	5,291
Crecimiento	16.8%

Facebook

En el periodo de enero – diciembre de 2022, el número de nuevos “Seguidores” fue de 153,979 para acumular un total de 536,468.

Comparativo de nuevos “seguidores” 2021 vs 2022

Rubro	Nuevos “Me gusta” /CONDUSEFoficial
Enero – Diciembre 2021	144,700
Enero – Diciembre 2022	153,979
Diferencia	9,279
Crecimiento	6.4%

A partir de abril, Facebook eliminó de su sección de estadísticas el número de “Me gusta”, por lo anterior y con el fin de continuar con el seguimiento estadístico, se comienza a contabilizar el número de seguidores, el cual se incorporó a los nuevos “Me gusta”. Este cambio refleja un aumento considerable en los nuevos “Me gusta” que de ahora en adelante se mostrarán como seguidores.

Instagram

En el periodo de enero – diciembre de 2022, el número de nuevos seguidores fue de 21,088 para acumular un total de 163,910.

Comparativo de nuevos seguidores 2021 vs 2022

Rubro	Nuevos Seguidores /CONDUSEFoficial
Enero – Diciembre 2021	50,687
Enero – Diciembre 2022	21,088
Diferencia	-29,599
Crecimiento	-58.40%

YouTube

En el periodo de enero – diciembre de 2022, el número de nuevos suscriptores fue de 1,914 para acumular un total de 14,162.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Comparativo de nuevos suscriptores 2021 vs 2022

Rubro	Nuevos Suscriptores /CONDUSEFoficial
Enero – Diciembre 2021	1,748
Enero – Diciembre 2022	1,914
Diferencia	166
Crecimiento	9.50%

Tiktok

Cuenta de reciente creación que **comienza a operar en abril de 2022, a diciembre de 2022 cuenta con 5,924 seguidores.**

2.13 Cuadros Comparativos

En cumplimiento a la “Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros”, se publicaron las comisiones vigentes de los principales servicios del sector financiero más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación.

Tema	Fecha de publicación	Medio Impreso (periódico)	Tamaño de la Inserción
¿Retirar efectivo de una tarjeta de crédito puede ser un financiamiento caro?	03-feb-2022	La Prensa	<i>Media plana</i>
	03-feb-2022	Récord	<i>Robaplana</i>
Conoce cuánto te cuesta no pagar a tiempo tu tarjeta de crédito y otras penalizaciones.	30-jun-2022	Milenio Diario	<i>Media plana</i>
	30-jun-2022	La Jornada	<i>Media plana</i>
	30-jun-2022	Excélsior	<i>Media plana</i>
	30-jun-2022	Más por Más	<i>Media plana</i>
Conoce cuánto te cuesta hacer un depósito a través de los corresponsables bancarios.	30-sept-2022	Reporte Índigo	<i>Media plana</i>
	30-sept-2022	Ovaciones	<i>Robaplana</i>
	30-sept-2022	Publimetro	<i>Plana jr.</i>
	30-sept-2022	La Jornada	<i>15 módulos</i>
Esto te costaría reponer tu tarjeta de nómina, por robo, extravío o desgaste.	28- nov- 2022	TvyNovelas	<i>Media plana</i>
	29-nov-2022	Esto	<i>Robaplana</i>
	30-nov-2022	La Jornada	<i>15 módulos</i>
	05-dic-2022	Algarabía	<i>Una plana</i>

2.14 Campañas

La Dirección General de Normatividad de Comunicación (DGNC) de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), autorizó el registro y modificación a la Estrategia y Programa Anual de Comunicación Social 2022, con lo siguientes oficios:

- Se registraron las campañas “Prevención de Fraudes Financieros”, “Concurso Trazos Financieros” y “Semana Nacional de Educación Financiera” con un presupuesto autorizado de \$6,275,917.00, mediante Oficio núm. UNMC/DGNC/0298/2022 de fecha 04 de marzo del presente año.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

- Se autorizó la modificación al Programa Anual de Comunicación Social 2022, con la inclusión de la campaña “Revisa, Compara y Decide”, mediante Oficio núm. UNMC/DGNC/0500/2022 de fecha 13 de abril del presente año.
- Se autorizó la modificación al Programa Anual de Comunicación Social 2022, derivado de una reducción del 25% en la partida de gasto 36101, quedando un presupuesto modificado de \$4,706,937.75, mediante Oficio Núm. UNMC/DGNC/0728/2022 de fecha 05 de agosto de 2022, para las cuatro campañas registradas.

Prevención de Fraudes Financieros

Durante el año se ha difundido entre la población en general, las medidas preventivas para evitar ser víctima de fraude financiero, a través de una estrategia continua en el Blog, las redes sociales y boletines de prensa. Parte de la estrategia, es la difusión de la Campaña: Prevención de Fraudes Financieros, versión: Fraudes en aplicaciones móviles, autorizada con Oficio núm. UNMC/DGNC/0647/2022 de fecha 01 de julio del presente año, conforme lo siguiente:

Campaña: Prevención de Fraudes Financieros		
Versión: Fraudes en aplicaciones móviles		
Vigencia general: del 13 al 26 de julio de 2022		
Medio	Descripción	Vigencia de difusión
Digitales Sitios web	www.jornada.com.mx, difusión de banners, 809,000 impresiones	Del 13 al 25 de julio de 2022
	www.milenio.com, difusión de banners, 666,000 impresiones	
	www.radioformula.com.mx, difusión de banners, 675,000 impresiones	
	www.chilango.com, difusión de banners, 821,000 impresiones	
Impresos Revista	TvNotas , 2 inserciones media plana a color	19 y 26 de julio de 2022
Radios comunitarias	Radio Cultural de Tepalcatepec, A.C. transmisión de 09 spots de 30 segundos	13 al 15 de julio de 2022
	Radio Autogestión Comunicativa, A.C. transmisión de 09 spots de 30 segundos	
	Teponaztle Cultura y Comunicación, A.C. transmisión de 09 spots de 30 segundos	
	Radio ARO, A.C. transmisión de 09 spots de 30 segundos	
	La Voladora Comunicación, A.C. transmisión de 09 spots de 30 segundos	
	Ecos de Manantlán, A.C. transmisión de 09 spots de 30 segundos	
	Asociación Veracruzana de Comunicadores Populares, A.C., transmisión de 17 spots de 30 segundos	18 al 22 de julio de 2022
Grupo Radiofónico y Medios Integrales, S.A. de C.V. transmisión de 25 spots de 30 segundos	18 al 22 de julio de 2022	

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Revisa, compara y decide

La nueva sección dentro de la página web oficial www.condusef.gob.mx: Revisa, Compara y Decide, tiene como objetivo dar a conocer al público en general, los más recientes e históricos comparativos de los diversos productos de las Instituciones Financieras. Parte de la estrategia de difusión fue la Campaña: Revisa, Compara y Decide, versión: Servicios Financieros, autorizada con Oficio núm. UNMC/DGNC/0689/2022 de fecha 20 de julio del presente año, conforme lo siguiente:

Campaña: Revisa, Compara y Decide		
Versión: Servicios Financieros		
Vigencia general: del 26 de julio al 26 de agosto de 2022		
Medio	Descripción	Vigencia de difusión
Digitales Sitios web	www.jornada.com.mx , difusión de 1,352,000 banners	Del 26 de julio al 26 de agosto de 2022
	www.eleconomista.com.mx , difusión de 565,000 banners	
	www.sdpnoticias.com difusión de 625,000 banners	
Impresos Periódicos	La Prensa, 6 inserciones robaplana blanco y negro	Del 26 de julio al 10 de agosto de 2022
	Récord, 6 inserciones robaplana a color	
Radiodifusoras	La KeBuena (Los hijos de la mañana), 25 spots	26 de julio al 12 de agosto de 2022
	La Zeta (Gabriel Escamilla), 20 spots	
	Joya (Mariano Osorio), 18 spots	
	Panda Show, 36 spots	

La Dirección de Planeación y Finanzas con Memorándum DPF/294/2022 (anexo), de fecha 19 de octubre de 2022, informó que la Subsecretaría de Egresos aplicó una reserva de recursos en la partida 36101 Difusión de mensajes sobre programas y actividades gubernamentales, siendo que el **presupuesto autorizado** a esta Comisión por un monto de **\$6,275,917.00 (seis millones doscientos setenta y cinco mil novecientos diecisiete pesos 00/100 M.N.) IVA incluido**, se le reservó la cantidad \$3,336,619.34 (tres millones trescientos treinta y seis mil seiscientos diecinueve pesos 34/100 M.N.), resultando un **presupuesto modificado** de **\$2,939,297.66 (dos millones novecientos treinta y nueve mil doscientos noventa y siete pesos 66/100 M.N.)**, lo que corresponde a un **53.17% de reducción**. Asimismo, informó que el **presupuesto ejercido era de \$2,897,953.71** y se contaba con una **disponibilidad presupuestaria de \$41,343.95**.

Por lo anterior, el 26 de octubre de 2022 se tramitó ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la autorización para la difusión de la campaña Semana Nacional de Educación Financiera, mediante la publicación de banners en dos sitios web, con la finalidad de redirigir al público objetivo al sitio web de la sede central, donde podrán acceder a diverso material de educación financiera.

La campaña **Semana Nacional de Educación Financiera**, versión: Con inversión crece mi patrimonio, fue autorizada con Oficio núm. UNMC/DGNC/1041/2022 de fecha 10 de noviembre del presente año, conforme lo siguiente:



Campaña: Semana Nacional de Educación Financiera Versión: Con inversión crece mi patrimonio		
Medio	Descripción	Vigencia
Digitales Sitios web	www.jornada.com.mx , difusión de 100,639 banners	Del 14 al 18 de noviembre de 2022
	www.tvazteca.com , difusión de 110,000 banners	

Participaron 47 *influencers* de 32 medios de comunicación que otorgaron un total de 118 conferencias, Se elaboraron 9 videos promocionales que se encuentran en el canal oficial de YouTube de la CONDUSEF www.youtube.com/@condusefOficial. Además, se llevó a cabo una campaña orgánica e intensa en redes sociales.

Impactos Mediáticos, Entrevistas, Conferencias y Boletines de Prensa

Rubro	Menciones	Entrevistas	Conferencias	Boletines de Prensa
Total Ene-Dic. 2021	6,633	162	3	131
Total Ene-Dic. 2022	2,666	123	8	156
Diferencia	-3,967	-39	5	25
% Variación	-59.81%	-24.07%	166.67%	19.08%

Nota: veda electoral Nacional del 4 de febrero al 10 de abril de 2022
veda electoral local (Ags., Dgo. Hgo. Oax., Q. Roo, Tam.) del 03 de abril al 05 de junio de 2022.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Promoción y Divulgación de la Educación Financiera

Con el fin de difundir las acciones de la CONDUSEF, así como la información que ayude a la población a tomar mejores decisiones financieras, se publicaron en diferentes medios impresos los cuadros comparativos de las comisiones por servicios bancarios vigentes de relevancia de manera trimestral. Versiones; "¿Retirar efectivo de una tarjeta de crédito puede ser un financiamiento caro?", "Conoce cuánto te cuesta no pagar a tiempo tu tarjeta de crédito y otras penalizaciones", "Conoce cuánto te cuesta hacer un depósito a través de los corresponsables bancarios" y "Esto te costaría reponer tu tarjeta de nómina, por robo, extravío o desgaste".

Así como, comunicados de prensa, entrevistas con temas referentes a las evaluaciones de productos y servicios financieros, actualizaciones a simuladores y micrositos como el Buró de Entidades Financieras (BEF), controversias presentadas en estados del país, así como Entidades Financieras suplantadas, medidas implementadas para la atención de Usuarios a través de medios remotos y presencial en las Unidades de Atención a Usuarios (UAU) de todo el país, también el Diplomado de Educación Financiera y los temas de las Jornadas de Orientación Financiera, entre otros.

Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras

Con objeto de atender los objetivos y metas del área, se refrendaron alianzas con diversas Instituciones para acercar información a la población, por lo que adicional a las líneas de acción implementadas, se han sumado nuevos productos como: Proyecto Minerva; Diplomado en Seguros; Curso MOOC: Con educación financiera: Construyo mi futuro financiero, se actualizó y fortaleció el Diplomado en Educación Financiera. así como se desarrollaron materiales para el Programa de Microcréditos para el Bienestar y Programa Sembrando Vida.

3.1 Lo destacado

Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros

Semana de Educación Financiera Integral para mexicanos en el Exterior (SEFIME 2022)

Este año se realizó de manera virtual la 10ª edición del 25 al 29 de abril de 2022 en las Representaciones de México en EUA, Canadá, América Latina y Europa bajo el lema "Principios financieros para mejorar tu economía". En total se beneficiaron 115,108 connacionales con 553 actividades, de ellas 204 fueron dirigidas a mujeres y 177 a la comunidad LGBT+. El impacto total en medios fue de 1.6 millones. Contando esta semana, CONDUSEF ha participado de manera activa en las 10 ediciones realizadas a partir del 2012.

Cabe destacar que durante la SEFIME, se impartieron 7 conferencias a los Consulados Generales de México en Orlando, Boston, Albuquerque, Los Ángeles, Dallas, San Bernardino y la Embajada de Guatemala, los videos tuvieron un total de 2,309 reproducciones al martes 3 de mayo de 2022.

Además, se capacitó a las Representaciones de México en el Exterior, asistieron 64 participantes de 44 representaciones de México en América Latina, Canadá, EUA y Europa. Además, se realizaron y emitieron constancias a todos los participantes con la firma del Dr. Perea y el Ing. Luis Gutiérrez Reyes.

Curso en línea Educación Financiera para todos.

Tiene como objetivo brindar información sencilla a la población sobre diversos temas de Educación Financiera de manera didáctica e interactiva.

Este curso en línea contempla los temas básicos de Finanzas personales que ayudarán a la población a elaborar un plan financiero, elegir, comparar y utilizar los productos financieros en su beneficio y evitar caer en fraudes financieros. Este curso es gratuito, 100 % en línea y abierto al público en general.

A través del diseño de un avatar, el alumno logrará hacer crecer su árbol de conocimientos, a través de 8 temas diferentes con duración de 1 hora cada uno. Cada tema contiene diferentes actividades de reforzamiento y una evaluación sencilla que permitirá revisar los conceptos aprendidos. Además, tiene un desarrollo responsivo que se adapta a cualquier dispositivo del que se visualice: computadora, tablet, celular, entre otros.



EDUCACIÓN Financiera para todos *Lanzamiento 7/12/21		
Periodo	Inscritos	Graduados
Enero –diciembre 2022	52,503	11,158

Promoción y Divulgación de la Educación Financiera

Jornadas de Orientación Financiera

En 2022 se mantuvo este proyecto que dio inicio en 2021, y que constó en difundir durante la 3ra semana de cada mes, un tema de interés para ayudar a las personas a mejorar sus finanzas personales. Se difundieron contenidos como: comunicados de prensa, infografías, postales, videos, artículos y se otorgan entrevistas sobre el tema.

Participaron medios de comunicación, influencers, expertos en finanzas personales, así como Instituciones públicas y privadas, de alto nivel e influencia en medios de comunicación y esfera pública, generando o compartiendo contenidos a través de sus diferentes plataformas, para alcanzar una mayor difusión del tema.

- Enero a abril - Cetesdirecto
- Mayo – *Hotsale*
- Junio – Fraudes financieros
- Julio – Inflación
- Agosto – Ahorro para el retiro
- Septiembre – Mes del testamento/Seguro de vida
- Octubre – Semana Nacional de Educación Financiera 2022
- Noviembre – Compras seguras por internet y Buen Fin
- Diciembre – Aguinaldo y cetesdirecto

#RevisaComparaDecide

En el primer semestre del 2022, la Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera inició el proyecto #RevisaComparaDecide, que constó de una página web donde las personas pueden encontrar información sobre productos financieros, el comportamiento de las Instituciones Financieras respecto a las reclamaciones de sus clientes, comisiones de productos financieros, resultados de las evaluaciones que CONDUSEF realiza a las Instituciones Financieras, así como simuladores de ciertos productos financieros para que las y los Usuarios hagan sus propios ejercicios y conozcan la opción que más les conviene contratar.

Asimismo, se realizó un evento de lanzamiento el 26 de julio con el subsecretario de Hacienda, Gabriel Yorio, representantes de Instituciones Financieras, influencers y prensa. El proyecto estuvo acompañado de una campaña de difusión en medios impresos, digitales, radio y promocionales.

Concurso de dibujo y pintura infantil “Trazos Financieros” 2022

Con el objeto de promover la educación financiera entre la población infantil, la CONDUSEF convocó a la sexta edición del concurso de dibujo y pintura infantil Trazos Financieros con el tema: “¿Cómo hablamos de dinero en mi casa?”, dirigido a niñas y niños mexicanos entre 6 y 12 años de edad.

Del 12 de septiembre al 31 de octubre se llevó a cabo el registro y recepción de dibujos de manera física en las Oficinas Centrales y a través de las Unidades de Atención a Usuarios ubicadas en el interior de la República.

Edición	Dibujos Recibidos
2022	2,221
2021	532

Una vez cerrada la fecha de recepción de trabajos, el jurado calificador realizó la evaluación de los mismos, seleccionando a los tres primeros lugares de cada categoría, el resultado se publicó el 22 de noviembre en la página de la CONDUSEF y redes sociales.

La premiación se llevó a cabo el 29 de noviembre en las oficinas centrales de la CONDUSEF, los tres primeros lugares de cada categoría: "A" de 6 a 9 años y "B" de 10 a 12 años, se llevaron los siguientes premios patrocinados por Banco Azteca y Citibanamex:

- Primer lugar: \$20,000, una Tablet, una alcancía y un kit con material de educación financiera
- Segundo lugar: \$15,000, una alcancía y un kit con material de educación financiera
- Tercer lugar: \$10,000, una alcancía y un kit con material de educación financiera

Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras

Escolarización de la Educación Financiera

Educación Básica. Como parte del proyecto de escolarización de la educación financiera para el tipo educativo básico, el grupo de trabajo coordinado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Grupo de Seguimiento, Desarrollo e Investigación del Comité de Educación Financiera), donde participan el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el Museo Interactivo de Economía (MIDE); la Secretaría de Educación Pública (SEP), y la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), entre otras Instituciones, se reunió para elaborar y estructurar una propuesta de contenidos de Educación Económico-Financiera que sería integrada a la currícula de Educación Básica de primaria y secundaria.

El proceso de Escolarización de la Educación Financiera avanzó con el envío de los contenidos para revisión y validación a la Dirección General de Desarrollo Curricular de la Subsecretaría de Educación Básica, quien los envió a la Dirección General de Materiales Educativos, de la propia dependencia.

Igualmente, la CONDUSEF a través de la Dirección General de Educación Financiera, participó en diferentes Mesas de Trabajo convocadas por Materiales Educativos, donde se analizaron los contenidos correspondientes.

Proyecto Minerva. En el mes de noviembre de 2020, se desarrolló el Proyecto Minerva en colaboración con la AMIS, que busca brindar una **Educación Financiera con perspectiva de género** que fortalezca las capacidades financieras de las mujeres. El cual utiliza medios tradicionales de enseñanza, así como tecnologías de información y comunicación, como cursos on-line, guías impresas y digitales y videos con perspectiva de género. Tiene una **duración de 6 horas**. Los cursos que aborda son: **presupuesto, ahorro, crédito y seguros**.

En junio de 2021 se realizó una actualización a la plataforma y en colaboración con **INMUJERES** se desarrolló y se incluyó el 5º curso **¿Cómo participan las mujeres en la economía?**

Con el fin de captar a un mayor número de mujeres, en noviembre de 2022 se lanzó una nueva versión de la plataforma de Minerva, haciéndola más atractiva e interactiva impartiendo los temas en formato de video e incluyendo actividades y foros de discusión.

De **enero a diciembre de 2022** se inscribieron a los cursos del proyecto Minerva **4,178 personas**, para llegar a un total de **noviembre de 2020 a diciembre de 2022 de 15,241 personas inscritas**.

Igualmente, en el mes de diciembre de 2021 comenzó la difusión de la App del Proyecto Minerva para dispositivos móviles Android e IOS. Al cierre de diciembre de 2022 la App contó con el siguiente número de descargas de acuerdo a cada plataforma:

- ✓ **Android:** más de 100 descargas y **740 Usuarios(as)** registrados(as).
- ✓ **IOS:** más de 100 descargas y **360 Usuarios(as)** registrados(as).

Como parte del Proyecto Minerva el 8 en marzo de 2022 en conmemoración del Día Internacional de la Mujer, se realizó el foro digital **“Finanzas, Género e Inclusión”** el cual contó con la participación de expertas y líderes de opinión en la materia de organizaciones públicas y privadas, como: SHCP, ABM, CNBV, INMUJERES, AMIS, UNCDF Better Than Cash Alliance, BBVA Seguros, Insurtech México, Banco Azteca, HSBC, Tandas para el Bienestar, entre otros. El evento se conformó de una Ceremonia de apertura y cuatro ponencias con los siguientes temas: Inclusión financiera de las mujeres: Impacto económico y social; Servicios financieros con perspectiva de género; Inclusión financiera = Oportunidades de desarrollo; y ¿Cómo impulsar el emprendimiento en las mujeres?

El total de personas inscritas al foro fue de **5,960 personas**, el 92% fueron mujeres y el 8% hombres.

Programa Sembrando Vida. En colaboración con la Secretaría de Bienestar, se brinda acompañamiento a los programas que impulsan la creación de nuevos liderazgos comunitarios, con contenidos de Educación Financiera en tres vías:

- a) Charlas virtuales, útiles para la capacitación de los Técnicos Sociales quienes transmiten conocimientos a las y los sembradores, se presentan a través de la Plataforma Canvas de la Secretaría de Bienestar, con la finalidad de que los contenidos puedan ser consultados en todo momento y desde cualquier lugar.
- b) Sesiones virtuales, se programan sesiones con diferentes temáticas enfocadas a los seis ejes de Educación Financiera: presupuesto, ahorro, crédito, inversión, seguro, ahorro para el retiro, prevención de fraudes. Así como las necesidades o problemáticas específicas en cada una de las regiones en los diferentes contextos del país. Con acompañamiento de especialistas de CONDUSEF se atienden dudas.
- c) Impresión de materiales. Con el fin de aprovechar todos los medios de difusión con los Técnicos Sociales y los sembradores, se imprimen carteles sobre diversos temas.

El principal objetivo de este programa es la organización y desarrollo rural para transformar la estructura productiva, y de esta manera mejorar las condiciones de vida de la población, reduciendo los índices de pobreza a partir de la generación de empleo permanente, de la organización y participación de las personas, la toma de decisiones colectivas y la cohesión comunitaria, para alcanzar un mayor bienestar.

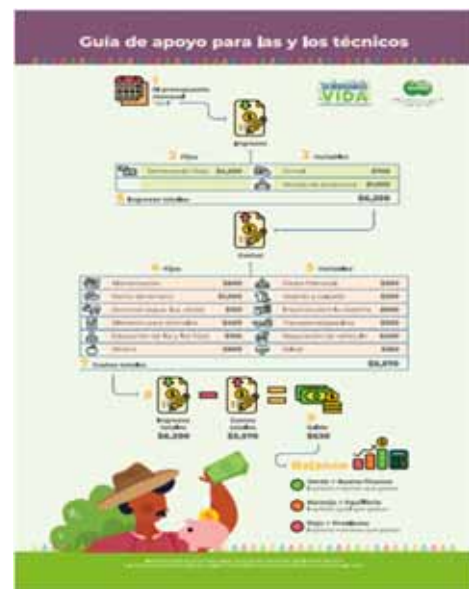
Otro de sus objetivos primordiales es el de compartir con los equipos de formadores, técnicos sociales y los beneficiarios del programa la importancia de la Educación Financiera, con temas como presupuesto, ahorro, crédito, medidas de seguridad, educación financiera y prevención de fraudes.

El Programa Sembrando Vida en las distintas regiones del país cuenta con Comunidades de Aprendizaje Campesino denominados (CAC´s), en donde las y los técnicos sociales capacitan y comparten conocimientos con la comunidad, es un punto de referencia entre técnicos sociales y beneficiarios del proyecto.

Se han llevado a cabo las charlas en tiempo real de los videos realizados por CONDUSEF de los temas: **“EDUCACIÓN FINANCIERA”, “MEDIDAS DE SEGURIDAD”, “PRESUPUESTO” e “INVERSIÓN Y CRÉDITO”**, de las cuales en cada tema se realizan las charlas en 3 días y cada día consta de 4 sesiones, 2 por la mañana y 2 por la tarde, y se está en espera de que los compañeros de la Secretaría de Bienestar, den fechas para celebrar la charla en vivo del tema, **“SEGUROS Y RETIRO”**, esperando la participación de 536 Técnicos Sociales al igual que en los demás temas impartidos por CONDUSEF.

Con estas charlas se ha impactado a 31 comunidades: Guerrero, **Morelos**, Puebla, **Oaxaca Mixteca**, Oaxaca Istmo, **Tlaxcala**, Hidalgo, **Durango 2019**, Durango 2020, **Nayarit**, San Luis Potosí, Tamaulipas, **Tantoyuca**, Chihuahua, **Colima**, Teapa, **Sinaloa**, Tapachula, **Ocosingo**, Palenque, Pichucalco, **Othón 2019**, Othón 2020, **Michoacán**, Xpujil 2019, **Xpujil 2020**, Balancán, **Papantla**, Córdoba, **Acayucan** y Comalcalco; se espera tener una mayor participación y que sea más activa por parte de los técnicos.

También se cuenta con los siguientes **Materiales Didácticos: “Presupuesto”, “Guía de apoyo para las y los técnicos” y “El ahorro programado”**, estos materiales se elaboran para apoyo y que la información pueda llegar a los sembradores y sembradoras. Se visualizan materiales que se puedan difundir aprovechando medios tecnológicos como aplicaciones de mensajería, guías, infografías, vídeos puntuales con lenguaje claro y sencillo que aborde temas de educación financiera contextualizados desde la perspectiva de la Educación Popular, con una metodología participativa y tienen la finalidad que sean distribuidos a las entidades federativas que participan en este programa y que se tenga un impacto en aproximadamente 421,750 sembradoras y sembradores.





Diplomado en Educación Financiera. Es gratuito, 100 % en línea y abierto a todo el público preferentemente de bachillerato en adelante o equivalente.

A partir de la Generación 42 se contó con una nueva plataforma, nuevos contenidos y otros que se actualizaron; los nuevos temas como incluidos fueron: CIBERSEGURIDAD, PAGOS DIGITALES RESPONSABLES, CRIPTOMONEDAS, SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA Y CULTURA CONTRIBUTIVA.

Tiene una duración de 150 horas y está estructurado en tres Módulos con sus respectivas evaluaciones y ejercicios de reforzamiento:

- **Módulo I.-** Importancia de la Educación Financiera y su contexto.
- **Módulo II.** Componentes de la Educación Financiera.
- **Módulo III.** La Educación Financiera y las Nuevas Tendencias.

Este Diplomado se impartió en las siguientes fechas:

GENERACIÓN 41		
Del 8 de marzo al 23 de mayo de 2022		
Generación	Inscritos	Aprobados
41	60,972	16,542

GENERACIÓN 42		
Del 20 de septiembre al 13 de diciembre de 2022		
Generación	Inscritos	Aprobados
42	46,579	11,299

1. **Inscritos:** Es el padrón completo de solicitudes de registro para cursar el Diplomado.
2. **Aprobados:** Los que concluyeron con éxito el Diplomado y que son acreedores a un Diploma.

Diplomado en Seguros. La CONDUSEF, preocupada por acercar a la población el tema de Seguros lanzó en el mes de agosto de 2021 el Diplomado en Seguros.

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

Contenido. Es un diplomado 100% en línea y gratuito, con una duración de 120 horas. Está estructurado en cuatro módulos, cada uno de ellos cuenta con actividades de reforzamiento y evaluaciones.

Módulo 1. Riesgo y seguros

Módulo 2. Normatividad en seguros

Módulo 3. Operaciones de seguros

Módulo 4. Técnicas de distribución del riesgo y acciones y herramientas de protección

Este Diplomado se impartió en las siguientes fechas:

Generación	Duración del diplomado	Inscritos	Aprobados
DS-2022-02	Del 8 de febrero al 15 de abril de 2022	23,339	4,508
DS-2022-03	Del 17 de mayo al 22 de julio de 2022	8,563	2,214
DS-2022-04	Del 23 de agosto al 17 de noviembre de 2022	13,777	3,739

Nuevos proyectos:

Curso MOOC – Con Educación Financiera Construyo mi Futuro Financiero

Como parte del proyecto de escolarización de la Educación Financiera en la Educación Superior, la CONDUSEF en colaboración con el Tecnológico Nacional de México (TecNM) desarrolló un **curso MOOC** denominado: **“Con educación Financiera: Construyo mi futuro Financiero”**, lo que representa un paso muy importante para llegar a la juventud del país. El cual se encuentra disponible para los estudiantes, docentes, directivos y trabajadores del TecNM así como para la población en general que desee adquirir conocimientos en materia financiera.

Su objetivo es 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.

El curso tiene una duración de 40 horas, es totalmente en línea, gratuito y se encuentra dividido en 10 módulos, cada uno de ellos cuenta con recursos educativos como videos y evaluaciones.

La temática de este Curso MOOC está estructurada en los siguientes ejes de contenidos:

- I. Conozco el Sistema Financiero en México (SFM)
- II. Descubro dónde estoy y hacia dónde voy (Presupuesto y ahorro)
- III. Utilizo el crédito de forma inteligente (Crédito)

- IV. Hago crecer mi dinero (Inversión)
- V. Prefiero prevenir que lamentar (Seguros)
- VI. Ahorro para mi futuro (Retiro)
- VII. Utilizo la tecnología a mi favor (Digitalización en las finanzas)
- VIII. Protejo mi identidad y mis finanzas (Medidas de Seguridad)
- IX. Pienso en grande (Emprendimiento)
- X. Cuido mis recursos y los de otros (Finanzas sostenibles)

Del 12 de septiembre al 20 de diciembre de 2022 se realizó la primera generación con un total de **33,648 personas inscritas, siendo el 44% mujeres y el 54% de hombres.**

Una vez concluida la 1ª Generación del Curso, **17,795** personas aprobaron y descargaron su diploma lo cual representa el **53%** del total de las personas inscritas al curso durante esa generación.

4.- Fundamento Legal

Las funciones conferidas a la Dirección General de Educación Financiera están enmarcadas en los artículos 3, 4, 5, 8 Bis y 11 fracciones, VII, XIV, XVI, XXVII, XL y XLIII de la Ley de CONDUSEF, así como el artículo 27 en todas sus fracciones del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Buró de Entidades Financieras

1.- Objetivo

Impulsar la transparencia al publicar información sobre el desempeño de las Instituciones y los productos que ofrecen, de esta manera se busca generar un manejo responsable, y fomentar la competencia entre las Instituciones Financieras.

2.- Resultados

Enero a Diciembre 2021	Enero a Diciembre 2022
Febrero, cifras al tercer trimestre de 2020 <u>El 2 de febrero de 2021</u> , se publicaron cifras al tercer trimestre de 2020.	Febrero, cifras tercer trimestre de 2021. <u>El 14 de febrero de 2022</u> , se publicaron cifras al tercer trimestre de 2021.
Abril, cifras a diciembre de 2020. <u>El 9 de abril de 2021</u> , se publicaron cifras al cuarto trimestre de 2020.	Mayo, cifras a diciembre de 2021 <u>El 11 de mayo de 2022</u> , se publicaron cifras al cuarto trimestre de 2021.
Julio, cifras al primer trimestre de 2021. <u>El 7 de julio de 2021</u> , se publicaron cifras al primer trimestre de 2021.	Agosto, cifras al primer trimestre de 2022. <u>El 30 de agosto de 2022</u> , se publicaron cifras al primer trimestre de 2022.
Septiembre, cifras al segundo trimestre de 2021. <u>El 27 de septiembre de 2021</u> , se publicaron cifras al segundo trimestre de 2021.	Noviembre, cifras al segundo trimestre de 2022. <u>El 23 de noviembre de 2022</u> , se publicaron cifras al segundo trimestre de 2022.
*Las Disposiciones de Carácter General para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras, señala que se tienen 60 días hábiles, para actualizar el BEF.	

A continuación, presentamos la información detallada del comparativo entre 2021 y 2022 de visitas al portal del BEF.

Buró de Entidades Financieras		
Concepto	1 de enero 2021 al 31 de diciembre 2021	1 de enero 2022 al 31 de diciembre 2022
Sesiones ¹	487,896	425,352
Usuarios	378,782	316,444
Número de páginas vistas	2,429,136	2,040,686
Páginas por sesión	4.98	4.80
Duración media de la sesión	00:02:28	00:02:21
Porcentaje de rebote ²	3.55	3.01 %
Porcentaje de nuevas sesiones	75.58%	74.46 %
1. Se contabiliza como una sesión aquel Usuario que interactúa con el sitio web teniendo una inactividad de menos de 30 minutos. Tras 30 minutos de inactividad cualquier página visualizada por ese Usuario será tratada como una nueva sesión. Aquellos Usuarios que abandonan un sitio y vuelven antes de que pasen 30 minutos serán contados como parte de la sesión original. 2. Porcentaje de rebote, es el porcentaje de visitas que consultan una sola página del sitio antes de salir de él en pocos segundos.		

Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

A continuación, presentamos la información de las visitas al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros.

Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		
Comparativo	01 de enero 2021 al 31 de diciembre 2021	01 de enero 2022 al 31 de diciembre 2022
Sesiones ¹	148,832	96,493
Usuarios	112,871	70,702
Número de páginas vistas	941,875	656,268
Páginas por sesión	6.33	6.80
Duración media de la sesión	00:03:43	00:04:06
Porcentaje de rebote ²	39.07%	36.00 %
Porcentaje de nuevas sesiones	75.24%	72.51 %
1. Se contabiliza como una sesión aquel Usuario que interactúa con el sitio web teniendo una inactividad de menos de 30 minutos. Tras 30 minutos de inactividad cualquier página visualizada por ese Usuario será tratada como una nueva sesión. Aquellos Usuarios que abandonan un sitio y vuelven antes de que pasen 30 minutos serán contados como parte de la sesión original. 2. Porcentaje de rebote, es el porcentaje de visitas que consultan una sola página del sitio antes de salir de él en pocos segundos.		

Portal Ingreso de Fichas Técnicas (iFIT)

Se concluyó la actualización en el portal de Ingreso de Fichas Técnicas (iFIT) correspondiente al cuarto trimestre de 2022, realizado por las Entidades Financieras durante el mes de enero de 2023, cuenta con información de 4,546 Instituciones, de las cuales 2,830 entidades realizaron la actualización y **13,492** fichas fueron debidamente validadas por las entidades financieras.

El Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, mostraba por periodo:

Periodo	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	Diferencia	Variación (%)
Productos registrados	13,380	13,492	112	0.84

Nota: La actualización del cuarto trimestre de 2022 se realizó en enero de 2023.

- Derivado de la obligación de las Instituciones Financieras con el sistema IFIT, resultaron en 2022, un total de 2,083 sanciones por incumplimiento:

Sanciones	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	Diferencia	Variación (%)
Turnados	1,446	2,083	637	44.05

- En el periodo de Enero-Diciembre 2022, se recibieron y atendieron 985 consultas sobre diversos aspectos del Buró de Entidades Financieras, los cuales se desglosan de la siguiente manera:



Consultas				
Tema	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	Diferencia	Variación (%)
Buró de Entidades Financieras	150	190	40	26.6
Ingreso de Fichas Técnicas	600	780	180	30
Disposiciones legales Buró	0	15	15	-
Consultas remitidas a Jurídico	0	0	0	0
Total	750	985	235	31.3

Acciones de difusión del Buró de Entidades Financieras.

A diciembre de 2022 se publicaron 11 artículos en la Revista Proteja su Dinero, a continuación se mencionan los temas:

1. En este 2022 haz del Crédito tu aliado Conoce los diferentes tipos.
2. ¿Necesitas abrir una cuenta o invertir? Primero revisa, compara y decide
3. ¿Tu tarjeta te da dolor de cabeza? Pagar más del mínimo es la mejor aspirina
4. Tarjeta de Nómina y Cuenta Básica ¿Cuál es la diferencia?
5. Simulador de Crédito Hipotecario Antes de tomar una decisión revisa, compara y decide.
6. Asegúrale una carrera con un seguro educativo Dale a tu hijo o hija un futuro prometedor.
7. El Simulador de Gastos Médicos Mayores Una herramienta que debes conocer
8. ¿Auto nuevo o usado? Cuida tu desembolso. Revisa, compara y decide.
9. Buró de Entidades Financieras, ¿qué es y en qué me ayuda?
10. Anótate un golazo en tus finanzas, sigue las indicaciones del BEF, tu DT.
11. En esta temporada no des piñatazo a tus finanzas. Usa responsablemente tu TDC.

Redes Sociales

Twitter @BuroEntidadesMX

Durante el periodo **enero-diciembre de 2022** el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **212 acumulando un total 5,487** (en el mismo periodo del año anterior se registraron 157 nuevos seguidores acumulando un total de 5,275).

Comparativo de Nuevos Seguidores 2021 vs 2022

Rubro	Nuevos Seguidores (@BuroEntidadesMX)
Enero - Diciembre de 2021	157
Enero - Diciembre de 2022	212
Diferencia	55
Crecimiento	35%



Facebook /BuroEntidadesMX

En el periodo de **enero-diciembre de 2022** el número de nuevos seguidores fue de **731 para acumular un total de 13,662** (en el mismo periodo del año anterior se registraron 792 nuevos seguidores acumulando un total de 12,931).

Comparativo de Nuevos Seguidores 2021 vs 2022

Rubro	Nuevos Seguidores (@BuroEntidadesMX)
Enero – Diciembre de 2021	792
Enero – Diciembre de 2022	731
Diferencia	-61
Crecimiento	-8%

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Se continua con el proceso de mejora y adecuaciones a la herramienta, con el objetivo de fomentar su consulta, e incrementar el número de visitas y Usuarios.

Respecto al número de productos registrados en la plataforma de Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT), ésta presenta una variación positiva de 0.84%. En relación al número de expedientes turnados a sanción hay un incremento del 44%.

4.- Fundamento Legal

Las funciones conferidas están enmarcadas en el artículo 8 Bis de la Ley de CONDUSEF, así como el artículo 30 en la fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Simulador de Movilidad Hipotecaria

1.- Objetivo

Informar al público en general las condiciones que ofrecen 10 Instituciones bancarias para aquellos Usuarios que ya cuentan con un crédito hipotecario y quieran comparar la viabilidad de cambiarse a otra Institución que ofrezca mejores condiciones.

2.- Resultados

Con este Simulador, el Usuario cuenta con la información de 10 Instituciones de Banca Múltiple para conocer 15 productos y comparar si le conviene un pago mensual menor, reducir plazo con el mismo pago o disminuir el pago total al final, o bien proponer que el Banco con el que tiene el crédito, le mejore las condiciones de pago mediante un esquema alternativo. No siempre una tasa menor implica un costo más barato.

De enero a diciembre del 2022, el simulador de movilidad registró 8,665 visitas, presentando una baja del 41% respecto al mismo periodo del 2021:

Comparativo del número visitas		
2021	2022	% Var
14,658	8,665	-41%

Fuente de Información: Google Analytics Cifras definitivas

Destacando que desde enero a diciembre del 2022:

- El 38% de los ejercicios se hicieron por un valor de vivienda de más de 1 millón y hasta 2 millones.
- El 59% de los Usuarios señalaron que para llevar a cabo la movilidad de su crédito el saldo a pagar es de hasta 1 millón.
- El 50.73% aún cuenta con un plazo superior a 180 meses para liquidar su adeudo.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Con base en los 2,253 ejercicios que se realizaron en el simulador al cierre del mes de diciembre del 2022, se interpreta que los Usuarios que lo consultaron tuvieron interés en mover su crédito en los primeros años del plazo original contratado, presentando un saldo similar al valor de la vivienda. Los bancos que ofrecen esta opción a los Usuarios y que se encuentran incorporados en el Simulador son: Afirme, Banamex, Bajío, Ve por Más, Banorte, BBVA Bancomer, HSBC, Inbursa, Santander y Scotiabank.

4.- Fundamento Legal

Artículo 30 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS GENERALES, SECTORIALES E INSTITUCIONALES

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

1.- Objetivo

Cumplir con las obligaciones que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) tiene como sujeto obligado en materia de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en la Ley General de Archivos y en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normativa aplicable.

Lo que contribuye 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.

2.- Resultados

Las acciones realizadas por la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF, durante el periodo de enero a diciembre de 2022, fueron las siguientes:

- **Comité de Transparencia.**

El Comité de Transparencia celebró **4** Sesiones Ordinarias y **16** Sesiones Extraordinarias.

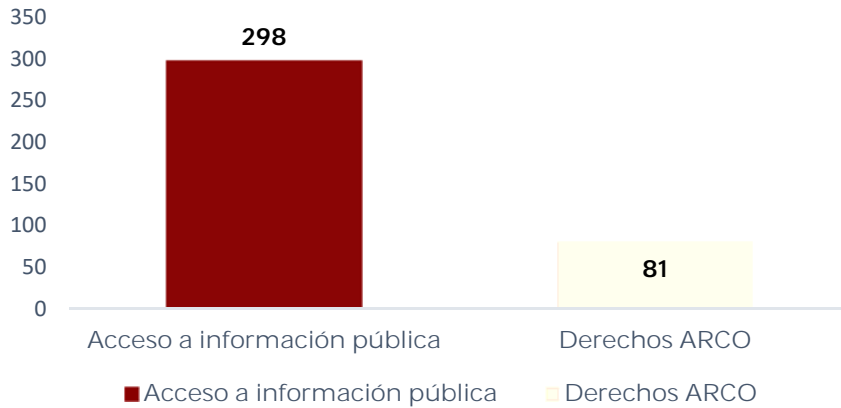
En las Sesiones Extraordinarias se revisaron los asuntos con los siguientes temas:

- **17** Clasificaciones de Información en su modalidad de Confidencial.
- **01** Clasificación de la Información en su modalidad de Reservada.
- **07** Ampliación de plazo de respuesta.
- **03** Declaración de Negativa de otorgar gratuidad de copias certificadas.
- **01** Declaración de otorgar gratuidad en copias simples
- **08** Asuntos de cumplimiento de obligaciones de transparencia por parte de la Unidad de Transparencia.

- **Solicitudes de información.**

Se recibieron un total de **379** solicitudes de información de las cuales **298** fueron de Acceso a la Información Pública y **81** de Acceso a Datos Personales.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022



Las solicitudes recibidas conforman un aproximado de **1,516** preguntas o temas, ya que cada solicitud puede tener cuatro o más preguntas por responder, las cuales versan en los siguientes temas:

Tema de solicitud	Número de solicitudes	Porcentaje
Derechos ARCO	85	22.43%
Estadísticas	66	17.41%
No compete	61	16.09%
Actividades Sustantivas	53	13.98%
Asesorías	53	13.98%
Datos Servidores Públicos	38	10.03%
Bienes y Servicios	19	5.01%
Presupuesto	4	1.06%
Total	379	100.00%

- **Recursos de Revisión.**

Se presentaron **25** Recursos de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en contra de las respuestas otorgadas por esta Comisión Nacional a las solicitudes de acceso a la información, los cuales presentan el siguiente estatus:

Recursos de Revisión	
Estatus	Asuntos
Se CONFIRMA respuesta	16
Se MODIFICA respuesta	8
Se ORDENA entregar documentación	1
Total	25

Cabe señalar que en el mes de enero se resolvió **1** recurso de revisión que se interpuso en diciembre de 2021, se resolvió en el sentido de modificar la respuesta otorgada al solicitante, misma que se cumplimentó en tiempo y forma.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Por lo antes expuesto, se informa que, en el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2022, la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF recibió **379** solicitudes a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, de las cuales en solo **25** se interpuso Recurso de Revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en contra de la respuesta proporcionada, lo que equivale al **6.60%** del total recibido.

Ahora bien, respecto de las Resoluciones a los Recursos de Revisión en las que el Pleno del INAI resolvió **MODIFICAR** la respuesta proporcionada, lo equivalente únicamente al **2.11%** de las respuestas emitidas por esta Comisión Nacional, a continuación, se informa los motivos y circunstancias que el Órgano Garante consideró al emitir su resolución, así como el cumplimiento dado por esta Entidad.

No. de expediente	Instrucción del Pleno del INAI	Cumplimiento de la CONDUSEF	Acuerdo de Cumplimiento del INAI
RRA 13276/21	Se determinó modificar la respuesta y se instruyó asumir competencia respecto de los puntos 3 incisos f, g, h, i, j, k y l, y 4 inciso e, turne la solicitud a las unidades administrativas que formen parte de su estructura para que realicen una búsqueda en sus archivos, así como se notifique la respuesta o bien, el documento fuente que la contenga notificándola al particular por el medio señalado para tales efectos, a fin de que cuente con dicha información.	La CONDUSEF asumió competencia y brindó la versión pública aprobada por el Comité de Transparencia a través de la cual se dio respuesta al numeral 3, incisos f, g, h, i, j, k y l, aunado a que puso a disposición de la persona recurrente la información requerida en el numeral 4 inciso e, en todas las modalidades que permite la documentación solicitada (consulta directa, copia simple y certificada y envío mediante correo certificado con acuse de recibo); considerando la gratuidad de las primeras 20 fojas para las copias simple y copias certificadas, lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley Federal, y previo pago de los costos de reproducción certificación y envío, sin embargo el recurrente no realizó manifestación alguna ante esta Comisión Nacional en relación con el cumplimiento dado.	Mediante Acuerdo de fecha 10 de marzo de 2022, la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) acordó que el sujeto obligado acató la instrucción de la resolución de mérito, en consecuencia se tuvo por cumplida , ordenando archivar como asunto total y definitivamente concluido .
RRA 1860/22	Se determinó modificar la respuesta y se instruyó realizar una nueva búsqueda exhaustiva de la información requerida a través de los numerales 1 (Ingreso neto), 3, 4 y 5 de la solicitud, en la totalidad de unidades administrativas competentes para conocer de ello, entre las que no podrá omitir a la Dirección de Administración de Personal; y se proporcione a la persona recurrente el resultado de dicha búsqueda.	La CONDUSEF realizó una nueva búsqueda y brindó respuesta a los numerales 1 (ingreso neto), 3, 4 y 5 de la solicitud, proporcionando al solicitante el resultado de dicha búsqueda, así como diversa documentación de conformidad con lo señalado en los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130 párrafo cuarto de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Mediante Acuerdo de fecha 08 de abril de 2022, la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) acordó que el sujeto obligado acató la instrucción de la resolución de mérito, en consecuencia se tuvo por cumplida , ordenando archivar como asunto total y definitivamente concluido .
RRA 3663/22	Se determinó modificar la respuesta proporcionada, e instruyó cumplir con lo siguiente: A. Realice una nueva búsqueda de la información consistente en los puntos 3, incisos f) al l) y 4, inciso e), en todas las unidades administrativas del sujeto obligado, e informe el resultado de la misma. En caso de que la búsqueda sea redituable, deberá entregar la respuesta al particular, a través de consulta directa en la oficina habilitada para tal efecto, o en copia simple o certificada, debiendo ofrecer la gratuidad de las primeras veinte fojas de conformidad	La CONDUSEF realizó una nueva búsqueda y brindó la versión pública aprobada por el Comité de Transparencia a través de la cual se dio respuesta al numeral 3, incisos f, g, h, i, j, k y l, aunado a que puso a disposición de la persona recurrente la información requerida en el numeral 4 inciso e, en todas las modalidades que permite la documentación solicitada (consulta directa, copia simple y certificada y envío mediante correo certificado con acuse de recibo); considerando la gratuidad de las primeras 20 fojas para las copias simple y copias certificadas, lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley Federal, y previo pago de los costos de reproducción certificación y envío, así mismo proporcionó al solicitante el resultado de dicha búsqueda, sin embargo el recurrente no realizó	Mediante Acuerdo de fecha 26 de agosto de 2022, la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) acordó que el sujeto obligado acató la instrucción de la resolución de mérito, en consecuencia se tuvo por cumplida , ordenando archivar como asunto total y definitivamente concluido .

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

No. de expediente	Instrucción del Pleno del INAI	Cumplimiento de la CONDUSEF	Acuerdo de Cumplimiento del INAI
	<p>con el artículo 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con la opción de entrega dentro de del recinto del sujeto obligado o en su defecto, el envío mediante correo certificado con acuse de recibo.</p> <p>B. En relación con las 7 resoluciones que se encuentran en vía de impugnación, proporcione la versión pública de la misma donde se teste únicamente el nombre de la persona sancionada y el cargo que ostentó, de conformidad con el artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia observe la aprobación de la sanción, y proporciónela a la persona solicitante.</p> <p>C. Al respecto deberá emitir, una resolución a través de su Comité de Transparencia en la que se apruebe la elaboración de las versiones públicas.</p>	<p>manifestación alguna ante esta Comisión Nacional en relación con el cumplimiento dado.</p>	
RRA 7262/22	<p>Se determinó modificar la respuesta y se instruyó realizar una nueva búsqueda exhaustiva de la información requerida, y en su caso, proporcionar a la parte recurrente el acta del Comité de Transparencia, en la que se confirme la inexistencia de la información.</p>	<p>La CONDUSEF realizó una nueva búsqueda y brindó respuesta, proporcionando al solicitante el resultado de dicha búsqueda, y poniendo a su disposición la documentación requerida de conformidad con lo señalado en los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130 párrafo cuarto de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>	<p>Mediante Acuerdo de fecha 23 de noviembre de 2022, la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) acordó que el sujeto obligado acató la instrucción de la resolución de mérito, en consecuencia se tuvo por <u>cumplida</u>, ordenando archivar como <u>asunto total y definitivamente concluido</u>.</p>
RRA 9311/22	<p>Se determinó modificar la respuesta y se instruyó realizar una nueva búsqueda exhaustiva, a efecto de localizar la expresión documental en la que se informe la estrategia o política institucional implementada para combatirlo, así como el fundamento legal aplicable; en todas las unidades administrativas que resulten competentes, entre las que no podrá omitir a la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, a la Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera y a la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras.</p> <p>Asimismo, hacer entrega de los cincuenta y dos vínculos electrónicos correspondientes a postales en redes sociales de los años 2020, 2021 y 2022, cerciorándose de que los mismos seas accesibles.</p>	<p>La CONDUSEF realizó una nueva búsqueda y brindó respuesta, proporcionando al solicitante el resultado de dicha búsqueda, así como diversa documentación de conformidad con lo señalado en los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130 párrafo cuarto de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>	<p>Mediante Acuerdo de fecha 22 de septiembre de 2022, la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) acordó que el sujeto obligado acató la instrucción de la resolución de mérito, en consecuencia se tuvo por <u>cumplida</u>, ordenando archivar como <u>asunto total y definitivamente concluido</u>.</p>
RRA 12647/22	<p>Se determinó modificar la respuesta y se instruyó poner a disposición del particular el oficio número VJ/UT/275/2022 en copia certificada de manera gratuita, ofreciendo la opción de entrega in situ o por correo certificado, señalado los costos de envío.</p>	<p>La CONDUSEF por conducto de la Unidad de Transparencia proporcionó al particular el oficio número VJ/UT/275/2022 en copia certificada de manera gratuita, ofreciendo la opción de entrega in situ o por correo certificado, señalado los costos de envío.</p>	<p>Mediante Acuerdo de fecha 28 de noviembre de 2022, la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) acordó que el sujeto obligado acató la instrucción de la resolución de mérito, en consecuencia se tuvo por <u>cumplida</u>, ordenando archivar como <u>asunto total y definitivamente concluido</u>.</p>

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

No. de expediente	Instrucción del Pleno del INAI	Cumplimiento de la CONDUSEF	Acuerdo de Cumplimiento del INAI
RRA 16506/22	Se determinó modificar la respuesta y se instruyó únicamente informar al recurrente la gratuidad de las primeras veinte fojas para la reproducción de copias certificadas, esto conforme a criterios internos del INAI.	La CONDUSEF en acató a lo instruido notifico al recurrente la gratuidad de las primeras veinte fojas para la reproducción de copias certificadas.	El presente asunto se encuentra en evaluación de cumplimiento en la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).
RRA 20241/22	Se determinó modificar la respuesta y se instruyó realizar una nueva búsqueda exhaustiva de la información requerida en las Unidades Administrativas competentes, y proporcionar a la parte recurrente el resultado de la misma.	La CONDUSEF realizó una nueva búsqueda y brindó respuesta, proporcionando al solicitante el resultado de dicha búsqueda de conformidad con lo señalado en los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130 párrafo cuarto de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	El presente asunto se encuentra en evaluación de cumplimiento en la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).
RRA 20123/22	Se determinó modificar la respuesta y se instruyó únicamente informar al recurrente la gratuidad de las primeras veinte fojas para la reproducción de copias certificadas, esto conforme a criterios internos del INAI.	La CONDUSEF en acató a lo instruido notifico al recurrente la gratuidad de las primeras veinte fojas para la reproducción de copias certificadas.	El presente asunto se encuentra en evaluación de cumplimiento en la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Asimismo, es importante referir, que las modificaciones instruidas, fueron basadas en criterios internos de interpretación del INAI, sin embargo en aras de garantizar el derecho de acceso a la información y de datos personales se entregó la información en los términos instruidos, asimismo, es de señalar que en ninguno de los recursos en los que se modificó la respuesta se recurrió la causal de falta de respuesta a una solicitud de acceso a la información dentro de los plazos establecidos en la ley, ni la falta, deficiencia o insuficiencia de la fundamentación y/o motivación en la respuesta, en ese entendido, el Comité de Transparencia de la CONDUSEF intervino en la atención de los cumplimientos a las citadas Resoluciones para que los mismos se notificaran en tiempo y forma a los recurrentes y se informara al citado Instituto el cumplimiento dado, para los efectos legales correspondientes.

En consecuencia, se precisa que esta CONDUSEF está comprometida con la ciudadanía en garantizar el derecho de acceso a la información y el libre ejercicio de derechos ARCO, situación que se ve reflejada en la cantidad de solicitudes que se han recibido en la Unidad de Transparencia y el número de recursos interpuestos en contra de las respuestas proporcionadas a la ciudadanía.

- **Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT).**

En los meses de enero, abril, julio y octubre, las unidades administrativas adscritas a esta Comisión Nacional de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones dieron cumplimiento en tiempo y forma a la actualización y carga de la información respecto al reporte de las Obligaciones de Transparencia Común en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) para el cuarto trimestre del año 2021 y segundo semestre de 2021, así como primer, segundo y tercer trimestre de 2022.

Derivado de lo anterior, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, la CONDUSEF no recibió denuncias por incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia y/o por la falta de actualización de las Obligaciones de Transparencia previstas en los artículos 70 a 83 de la



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 69 a 76 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- **Capacitación**

Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, el Comité de Transparencia con el propósito de cumplir con las obligaciones que la CONDUSEF tiene respecto a la capacitación y actualización de forma permanente a todos los servidores públicos en materia de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y temas relacionados, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24, fracción III; 31, fracción X; 42, fracción VII; 44, fracciones V y VI; 53, primer párrafo; y 68, fracción I, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 12, fracción III; 30, fracción III; 33, fracción VIII; 35, fracción VII; 84, fracción VII; 89, fracción XXVI; 91, fracción XIV; 92 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 11, fracción III; 21, fracción X; 63, tercer párrafo; 65, fracciones V y VI, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por conducto de la Unidad de Transparencia instruyó la capacitación a los servidores públicos 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), en los siguientes temas:

Nivel	CECAP	CEVINAI	Total
Básica	45	2,293	2,338
Especializada	131	547	678
Archivos	11	2,254	2,265
Especial UT	6	0	6
Total	193	5,094	5,287

De lo anterior se desprende que durante el ejercicio 2022 se realizaron un total de **5,094** cursos en temas de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y en materia de archivo a través de la plataforma de CEVINAI (en línea) y **193** cursos en CECAP (presencial a distancia), dando un total general de **5,287**.

- **Reconocimientos**

Reconocimientos en materia de Capacitación.

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales mediante Oficio INAI/AAM/257/2022 de fecha 12 de diciembre de 2022, notificó al Titular de este Organismo que la CONDUSEF se hizo acreedora de los siguientes reconocimientos de capacitación en materia de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y temas relacionados para el ejercicio 2021:

- **“Institución 100% Capacitada”**
- **“Comité de Transparencia 100% Capacitado”**

Lo anterior, derivado de que la CONDUSEF solicitó dichos reconocimientos y del resultado del proceso de validación realizado por la Dirección General de Capacitación del INAI se obtuvieron los

mismos, es necesario referir que estos reconocimientos se han obtenido en los ejercicios **2020 y 2021**.

No pasa inadvertido que estos reconocimientos tienen especial relevancia porque es una muestra significativa de los elementos sustanciales en la actuación de las y los servidores públicos adscritos a esta Comisión Nacional para la conformación de la cultura de la transparencia:

- Compromiso manifiesto de los titulares por impulsar el conocimiento de las leyes en la materia, eso sin duda es un factor determinante para su logro, pues sin la capacitación del Titular de la Institución, la obtención del Reconocimiento es imposible.
- Esfuerzo, trabajo y dedicación del Comité de Transparencia, del Enlace de Capacitación y de los Enlaces de Transparencia en la CONDUSEF, para cumplir con los requisitos que marca los protocolos para obtenerlos, aspectos fundamentales para su logro.
- Disposición, disciplina y convencimiento, de los mandos medios y superiores para participar y concluir los cursos necesarios que exigen los reconocimientos para su obtención. Sin esa disposición el objetivo no se habría cumplido.

Lo verdaderamente trascendente de reconocimientos como éstos, precisó el INAI en la comunicación emitida, “es la conjunción de estos tres elementos: compromiso, esfuerzo y disposición, porque generan una sinergia, un círculo virtuoso que impulsa un movimiento al interior de cada institución a favor de la transparencia”.

Finalmente, el INAI, reiteró su reconocimiento a la CONDUSEF “por el compromiso, el esfuerzo y la disposición para realizar acciones como ésta, que reflejan un gran trabajo institucional a favor de la cultura de la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas”.

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.

Con ello la CONDUSEF refuerza su compromiso para continuar con las actividades que promueven la identificación, generación, publicación y difusión de información adicional a la establecida con carácter obligatorio por la citada Ley General, generando conocimiento público útil, con objetos claros enfocados en las necesidades de sectores de la sociedad determinados o determinables y de la población en general.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

La CONDUSEF, a través del Comité de Transparencia, de la Unidad de Transparencia, así como de las Unidades Administrativas Competentes han dado cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones a su cargo en materia de transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información pública y protección de datos personales, promoviendo un gobierno abierto, generando con ello información de interés público para la mejor toma de decisiones de la ciudadanía, así mismo, los servidores públicos adscritos a esta Comisión Nacional han aplicado criterios transparentes y de protección de datos personales en el ejercicio de sus facultades, atribuciones, competencias y funciones de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la

Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados y Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

4.- Fundamento Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 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.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas.
- Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Lineamientos Técnicos Federales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Tercero, Capítulos I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en el ámbito federal en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.
- Lineamientos en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la CONDUSEF.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

1.- Objetivo

Coordinar y ejecutar las contrataciones, arrendamientos y servicios en apego a la legislación vigente, bajo los preceptos de mejores condiciones en cuanto a precio y calidad, dando prioridad a las esenciales para el cumplimiento de las metas y objetivos de la CONDUSEF.

2.- Resultados

En cumplimiento al artículo 21 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), la CONDUSEF elabora su Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS), el cual se publica en CompraNet y en la página web Institucional, en el siguiente enlace:

https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra_informacion/PAAAS_2022_01312022_023857.pdf

El PAAAS 2022 de la CONDUSEF se elaboró con la finalidad de ejercer los recursos públicos con eficiencia, bajo las premisas de obtener las mejores condiciones en cuanto a calidad y precio, para las contrataciones, arrendamientos y servicios indispensables para el cumplimiento de las metas y objetivos de la CONDUSEF.

La siguiente tabla muestra el presupuesto disponible para el PAAAS al cierre del segundo semestre de los ejercicios fiscales 2021 y 2022.

Presupuesto de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios		
Capítulo del Gasto	Ejercicio Fiscal 2021	Ejercicio Fiscal 2022
2000 "Materiales y Suministros"	\$1,612,564.19	\$2,957,324.58
3000 "Servicios Generales"	\$97,212,066.03	\$144,171,508.90
TOTAL	\$98,824,630.22	\$147,128,833.48

Notas: Esta información es construida con los registros proporcionados por la Dirección de Planeación y Finanzas. Las cifras del presupuesto del ejercicio fiscal 2021 y 2022 corresponden a la modificación al cierre de diciembre del año correspondiente. El cálculo del presupuesto destinado al PAAAS, no incluye el importe de las partidas presupuestales del Clasificador por Objeto del Gasto de la Administración Pública Federal que señala el formato FO-70/30-01, al que hace mención el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Asimismo, se excluye el monto de las partidas 31101 (Servicio de energía eléctrica) y 31301 (Servicio de agua). Para 2022 se incluye el importe del contrato CONDUSEF/090/2021 por \$32,869,223.39; sin embargo, esa contratación genera cargo a la partida 15401. Se incluyó en el PAAAS en el capítulo 3000 a solicitud de la Dirección de Administración de Personal atendiendo la instrucción de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Se presenta el cálculo del presupuesto de las adquisiciones, arrendamientos y servicios, del periodo enero a diciembre de 2022. En particular, el volumen de contrataciones que puede realizarse con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022



A continuación, se precisa el importe de las contrataciones realizadas al amparo del artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público para el periodo enero - diciembre 2022, es de 5.87% del presupuesto destinado al PAAAS, conforme los siguientes datos:

Tipo de Procedimiento	Fundamento	Cantidad	Monto	Porcentaje
Adjudicación Directa	Art. 42 de la LAASSP	46	\$7,872,132.72	5.35%
Invitación a cuando menos 3 personas		3	\$760,374.40	0.52%
Total		49	\$8,632,507.12	5.87%

En este sentido, puede apreciarse que la CONDUSEF dio cabal cumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Por lo que hace al avance del PAAAS, el siguiente cuadro comparativo exhibe el comportamiento de las adquisiciones, arrendamientos y servicios que realizó la CONDUSEF por tipo de procedimiento de contratación.

PAAAS, por procedimiento de contratación		
Tipo de adjudicación	Enero – Diciembre 2021	Enero – Diciembre 2022
Contrataciones entre Dependencias (Art. 1° de la LAASSP)	\$8,548,446.05	\$10,705,139.93
Excepciones a la licitación pública (Supuestos art. 41 de la LAASSP)	\$40,528,689.65	\$62,704,654.25
Adjudicación Directa (Art. 42 de la LAASSP)	\$5,611,623.75	\$7,872,132.72
Invitación a cuando menos 3 personas (Art. 42 de la LAASSP)	\$610,166.91	\$760,374.40
Licitación Pública (Art. 26 de la LAASSP)	\$32,531,104.36	\$68,643,794.04
TOTAL	\$87,830,030.72	\$150,686,095.34

Notas: Construido con los registros de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. Las cifras incluyen el Impuesto al Valor Agregado y demás impuestos aplicables. El importe de las contrataciones abiertas corresponde al monto ejercido durante el ejercicio fiscal correspondiente.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Para contratos plurianuales y convenios modificatorios se contabiliza únicamente el presupuesto comprometido para el ejercicio fiscal que se trate.
 Para 2022 se incluye en el concepto Licitación Pública el importe del contrato CONDUSEF/090/2021 por un importe de \$32,869,223.39; sin embargo, esa contratación genera cargo a la partida 15401. Se incluyó en el PAAAS a solicitud de la Dirección de Administración de Personal atendiendo la instrucción de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
 Para 2021 se consideraron compras realizadas mediante la tienda digital por \$974,264.91
 Para 2022 se consideraron compras realizadas mediante la tienda digital por \$709,138.11

En observancia al artículo 17 del Reglamento de la LAASSP, se ha realizado la actualización a dicho programa, mismo que se ha publicado en el portal web CompraNet.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, atendió las solicitudes de contratación de las Unidades Administrativas de la CONDUSEF, coadyuvando al cumplimiento de los objetivos de la institución, mismas que se realizaron en apego a la normativa aplicable en la materia a efecto de obtener las mejores condiciones en cuanto precio, calidad y oportunidad.

Asimismo, es importante mencionar que la suma de operaciones realizadas con fundamento en el artículo 42 de la LAASSP ascendió a **5.87%** del presupuesto destinado al PAAAS modificado al cierre del segundo semestre del ejercicio fiscal 2022. Lo anterior, garantiza que el presupuesto para las adquisiciones, arrendamientos y servicios autorizado a la CONDUSEF, no exceda el treinta por ciento del mismo; es decir, que su ubicación se encuentra dentro de los rangos a que se refiere el artículo 42 de la citada Ley.

A su vez, la CONDUSEF ha realizado la contratación de los siguientes servicios mediante las estrategias establecidas por la SHCP, como son los Contratos Marco y Consolidaciones con el objeto de obtener las mejores condiciones para el Estado.

Núm. de control del contrato	Descripción del contrato	Estrategia de Contratación
CONDUSEF/017/2022	Servicios Integrales de Jardinería	Contrato Marco
CONDUSEF/018/2022	Servicios Integrales de Fumigación	Contrato Marco
CONDUSEF/001/2022	Contratación Consolidada del Servicio de Suministro de Combustible para Vehículos Automotores Terrestres en Territorio Nacional, para el ejercicio 2022	Consolidada
CONDUSEF/003/2022 2022-A-A-NAC-A-C-06-G3A-00000102	Aseguramiento Integral del parque vehicular para la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2022	Consolidada
CONDUSEF/090/2021 2021-A-L-NAC-A-A-06-G3A-00004217	Servicio de Suministro de vales de despensa, electrónicos e impresos en papel, para las prestaciones mensuales y/o de única ocasión, del Ejercicio 2022	Consolidada
CONDUSEF/040/2022	Contratación consolidada para el servicio de suministro de vales electrónicos de despensa para el otorgamiento de la prestación de fin de año del ejercicio 2022	Consolidada
CONVENIO CONDUSEF/001/2022	Contratación Consolidada Sectorizada del Servicio de Aseguramiento de Bienes Patrimoniales	Consolidada
LPN-28-002/2022	Seguro de retiro para el personal de las Secretarías, Órganos Administrativos Desconcentrados, Entidades y Organismos Autónomos participantes	Consolidada

La CONDUSEF ha hecho uso del Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos (MFIJ) de CompraNet, con el objeto de hacer ese proceso más eficiente.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Asimismo, en cumplimiento al Acuerdo por el que se establece la obligatoriedad del registro de contratos y operaciones de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones y sus Lineamientos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de octubre de 2021, se realizó el registro de los contratos en la Bitácora en mención:

Núm. de control del contrato	Descripción del contrato	Importe Total
CONDUSEF/090/2021 2021-A-L-NAC-A-A-06-G3A-00004217	Servicio de suministro de vales de despensa electrónicos e impresos en papel, para las prestaciones mensuales y/o de única ocasión, del ejercicio 2022	\$32,869,223.39
CONDUSEF/014/2022 2022-A-L-NAC-A-A-06-G3A-00003049	Servicios profesionales para la administración y control de servicios integrales de salud, conformados por atención médica, hospitalaria, farmacéutica y complementaria, con cobertura a nivel nacional para la población derechohabiente de base de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros "CONDUSEF", así como los procesos y mecanismos que permitan la contención de costos, estableciendo estándares de calidad que garanticen los servicios que se ofrecerán a la población beneficiada	\$55,000,000.00

4.- Fundamento Legal

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet.
- Acuerdo por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento.
- Acuerdo por el que se establece la obligatoriedad del registro de contratos y operaciones de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones y sus Lineamientos.



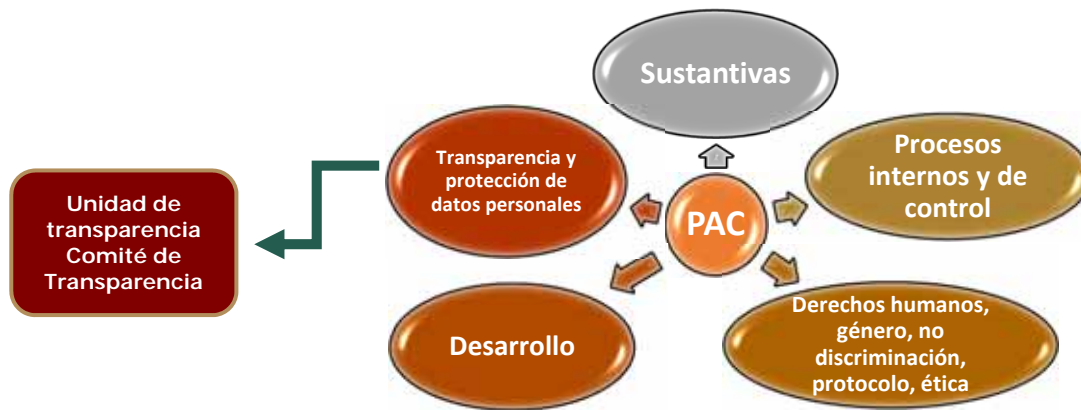
Desarrollo y Potencialización del Personal

1.- Objetivo

Brindar herramientas para desarrollar, preparar, actualizar y acrecentar los conocimientos y capacidades del personal de la CONDUSEF, con el propósito de que contribuyan al desarrollo de las funciones que realizan dentro de la Comisión.

2.- Resultados

Para el ejercicio 2022, el Programa Anual de Capacitación, se integró con la información obtenida del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, de las Cédulas de evaluación del desempeño, de la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021 (ECCO a aplicarse en 2022), del análisis de resultados de escalafón, de los cursos programados en 2021, de elementos establecidos en el Manual General de Recursos Humanos y de los compromisos derivados de Programas como son: Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020 2024, Programa para la Igualdad y No Discriminación, Programa Anticorrupción, Programa Nacional de Derechos Humanos, así como los relacionados con las materias de Transparencia y Protección de Datos Personales y Ética Pública, por lo que el Programa Anual de Capacitación, se compone de los siguientes elementos



Cabe destacar, que el presupuesto asignado a la partida de capacitación 33401 fue por un monto de **\$35,181.00**.

Así, el Programa Anual de Capacitación 2022, se integró con un total de 50 acciones de capacitación que incluyen cursos internos y externos; en línea y talleres de sensibilización, a saber:

Tipo de curso	Programados
Cursos internos	15
Cursos externos	7
En línea	28
Total	50

Lo anterior, se desglosa de la siguiente manera:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

a) Cursos y Talleres internos

Curso	Taller
Programa institucional	Primeros auxilios psicológicos
Excel	Mujeres y pandemia
Manejo de archivo	La perspectiva cambia tu vida (Manejo de estrés)
Manual de Procedimiento de atención a Usuarios	Estrategias en la solución de conflictos
Contrataciones Públicas	Manejo del Duelo
Código de Ética y Código de Conducta	Homologación de criterios (taller)
Liderazgo	Seguros
	Manejo de tiempo

b) Cursos externos

Instancia	Curso	Instancia	Curso	Instancia	Curso
INAPAM	Atención a adultos mayores	Alianza Better than cash	Taller sobre los Principios de las Naciones Unidas para Pagos Digitales Responsables	Sin definir	Argumentación Jurídica
CONSAR	Afores	Alianza Better than cash	Taller de inteligencia colectiva		
SFP / UAM Cuajimalpa	Género	Alianza Better than cash	Taller de Sensibilización sobre la perspectiva de género en el acceso/uso de los servicios financieros en México		

c) Cursos en línea (Plataformas)

Instancia	Curso	Instancia	Curso
CONDUSEF	Educación Financiera para Mujeres (Proyecto Minerva)	CONAPRED	Claves para la atención pública sin discriminación
CONDUSEF	Finanzas personales en línea (Educación financiera para todos)	CONAPRED	Inclusión y discapacidad
Fundación Carlos Slim	Seguridad y privacidad en el manejo de la información	CONAPRED	Las medidas para la igualdad en el marco de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
Fundación Carlos Slim	Prevención de delitos cibernéticos	CNDH	Los Principios constitucionales de los Derechos Humanos en el Servicios Público
SICAVISP	Ley Federal de Austeridad Republicana	CNDH	Derechos humanos y género
SICAVISP	Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público	CNDH	Las empresas bajo los enfoques de los derechos humanos



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

SICAVISP	Administración pública federal libre de violencia. Combate al acoso sexual y al hostigamiento sexual	INAI	Sensibilización para la transparencia y la rendición de cuentas
SICAVISP	Responsabilidad administrativa de las personas servidoras públicas	INAI	Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
SICAVISP	La integridad en el servicio público: transformando a los Comités de Ética en la administración pública federal	INAI	Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
SICAVISP	Los Conflictos de Intereses en el ejercicio del Servicio Público	INAI	Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados
México X	Corrupción	INAI	Introducción a la Administración Pública Mexicana
INMUJERES	¡Súmate al protocolo!	INAI	Reforma Constitucional en materia de transparencia
INMUJERES	Inducción a la igualdad entre hombres y mujeres	Centro de Estudios Constitucionales SCJN	Curso breve de escritura jurídica
CONAPRED	Diversidad sexual, inclusión y no discriminación	Centro de Estudios Constitucionales SCJN	Diplomado en Amparo

Es importante destacar, que se dio continuidad a las medidas de prevención sanitarias por lo que se contempló el uso de plataformas tecnológicas que permitieran realizar los cursos a distancia. Así también, se tuvo la posibilidad de realizar cursos y talleres de manera presencial, siguiendo los protocolos sanitarios que se establezcan.

Los cursos en línea, corresponden a aquellos ofertados por la administración pública federal e Instituciones públicas y fundaciones, tales como la Comisión Nacional de Derechos Humanos, Secretaría de la Función Pública (SICAVISP), INMUJERES, CONAPRED, México X, CONDUSEF y Fundación Carlos Slim.

Finalmente, en el periodo de enero a diciembre de 2022, se realizaron en la CONDUSEF, los siguientes cursos y talleres contemplados en el Programa Anual de Capacitación:

a) Cursos y Talleres internos

CURSOS		
1	Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios	Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios
2	Excel Básico	Todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF
3	Contrataciones Públicas	Todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF
TALLERES		
4	La perspectiva cambia tu vida (Estrategias para convivir con el estrés)	Todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

5	Manejo de Tiempo	Todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF
6	Estrategias en la solución de Conflictos	Todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF
7	Liderazgo	Todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF
8	Mujeres y Pandemia (Redistribución de las tareas del hogar)	Todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF
9	Manejo de Duelo	Todas las Unidades Administrativas de la CONDUSEF

b) Cursos externos

Cursos		
1	Atención a adultos mayores (Cultura de la vejez y el envejecimiento)	INAPAM
2	Género	Secretaría de la Función Pública y UAM Cuajimalpa
3	Taller de Inteligencia Colectiva	Alianza Better than
4	Taller de Sensibilización sobre la perspectiva de género en el acceso /uso de los servicios financieros en México	Alianza Better than
5	Taller sobre los principios de las Naciones Unidas para pagos digitales responsables	Alianza Better than
6	Décimo Transitorio – Minusvalías (AFORES)*	Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios

* La Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, impartió este curso en donde se plantearon casos prácticos relacionados con AFORES.

c) Cursos en línea (Plataformas)

CURSOS en línea		
1	Educación Financiera para Mujeres (Proyecto Minerva)	CONDUSEF
2	Finanzas personales en línea (Educación financiera para todos)	CONDUSEF
3	Derechos Humanos y Género	CNDH
4	Los Principios Constitucionales de Derechos Humanos en el Servicio Público	CNDH
5	Las Empresas bajo el enfoque de los Derechos Humanos	CNDH
6	Claves para la Atención Pública sin Discriminación	CONAPRED
7	Las medidas para la igualdad en el marco de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la discriminación	CONAPRED



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

CURSOS en línea		
8	Inclusión y discapacidad	CONAPRED
9	Diversidad sexual, inclusión y no discriminación	CONAPRED
10	Súmate al Protocolo	INMUJERES
11	Inducción a la igualdad entre mujeres y hombres	INMUJERES
12	La Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público	SICAVISP
13	Los Conflictos de Intereses en el ejercicio del servicio público	SICAVISP
14	Responsabilidad Administrativa de las personas servidoras públicas	SICAVISP
15	La integridad en el servicio público: Transformando a los comités de ética en la administración pública federal	SICAVISP
16	Administración Pública Federal Libre de Violencia. Combate al Acoso Sexual y al Hostigamiento Sexual	SICAVISP
17	Curso Ley Federal de Austeridad Republicana	SICAVISP
18	Corrupción	México X
19	Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	INAI
20	Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	INAI
21	Introducción a la Administración Pública Mexicana	INAI
22	Reforma Constitucional en materia de transparencia	INAI
23	Sensibilización para la transparencia y rendición de cuentas	INAI
24	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados	INAI
25	Seguridad y privacidad en el manejo de la información	Fundación Carlos Slim
26	Prevención de delitos cibernéticos	Fundación Carlos Slim
27	Diplomado juicio de amparo 2022	Suprema Corte de Justicia de la Nación
28	Curso Breve de escritura jurídica**	Suprema Corte de Justicia de la Nación

** El presente curso consistió en una serie de videos por lo que no emite constancia alguna. Se difundió a los Titulares de las Direcciones Generales y Direcciones de Área de la Vicepresidencia Jurídica.

Se realizaron **43** de las **50** acciones de capacitación, por lo que se logró un avance de **86%** en el Programa Anual de Capacitación 2022.

El presupuesto asignado a la partida de capacitación 33401 no fue ejercida en 2022, derivado del costo de los cursos.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Ahora bien, por lo que corresponde a los cursos **no programados**, las personas servidoras públicas de la CONDUSEF, reportaron los siguientes cursos:

CURSOS NO PROGRAMADOS		
En línea		
1	Derechos humanos, medio ambiente y sustentabilidad	CNDH
2	Libertad de expresión	CNDH
3	Derechos humanos de los pueblos y comunidades indígenas	CNDH
4	Diplomado Protección y defensa de los derechos humanos	CNDH
5	Diplomado en derechos humanos desde la PEG	CNDH
6	Diversidad sexual y derechos humanos	CNDH
7	Fuerzas armadas y derechos humanos: Su papel en la función de seguridad ciudadana	CNDH
8	Género, masculinidades y lenguaje incluyente y no sexista	CNDH
9	Personas con discapacidad, transformando barreras en oportunidades	CNDH
10	Desplazamiento forzado interno	CNDH
11	Derechos humanos y desarrollo de competencias socioemocionales	CNDH
12	Investigación con perspectiva de género sobre la tortura sexual contra las mujeres	CNDH
13	Mediación y resolución pacífica de conflictos	CNDH
14	Prevención de las violencias contra las adolescencias y su participación para la reconstrucción del tejido social	CNDH
15	Justicia transicional	CNDH
16	Autonomía y derechos humanos de las mujeres	CNDH
17	Curso básico de derechos humanos	CNDH
18	Acoso escolar, violencia escolar y en la escuela	CNDH
19	Derechos humanos y salud	CNDH
20	Prevención de la tortura	CNDH
21	Derechos Humanos de las personas en reclusión penitenciaria	CNDH
22	Derechos humanos y violencia	CNDH
23	Convivencia escolar desde la perspectiva de los Derechos Humanos	CNDH
24	El ABC de la accesibilidad WEB	CONAPRED
25	Iguales y Diferentes: la ciudadanía en los procesos electorales	CONAPRED
26	Discriminación, discurso de odio y alternativas incluyentes	CONAPRED
27	El ABC de la igualdad y la no discriminación	CONAPRED
28	Tolerancia y libertad de creencias	CONAPRED
29	Prevención social de las violencias con enfoque antidiscriminatorio	CONAPRED
30	Comunicación incluyente con sexismo	INMUJERES
31	Atención a casos de hostigamiento y acoso sexual en la Administración Pública Federal	INMUJERES
32	Masculinidades modelos para transformar	INMUJERES
33	Sistema de Ciudadanos Alertadores internos y externos de la corrupción	SICAVISP
34	Gestión Documental en la Administración Pública	SICAVISP
35	¿Cómo entender el presupuesto? El gasto público a través de los datos	México X
36	Las violencias. Un abordaje desde la salud.	México X

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

CURSOS NO PROGRAMADOS		
37	Taller: Habilidades socio-afectivas en el aprendizaje	México X
38	Prevención en materia de delitos electorales y equidad en la contienda	México X
39	Diplomado en Educación Financiera	CONDUSEF
40	Diplomado en Seguros	CONDUSEF
41	Comunicación y habilidades sociales	Museo memoria y Tolerancia
42	Tortura y otros tratos crueles contra mujeres en México	Museo memoria y tolerancia
43	Conozcamos los derechos humanos universales	Museo memoria y tolerancia
44	Postura de prevención ante el embarazo adolescente	Museo memoria y tolerancia
45	Sistema de gestión de seguridad de datos personales sector público	INAI
46	Clasificación de la información	INAI
47	Descripción Archivística	INAI
48	Gobierno abierto y transparencia proactiva	INAI
49	Introducción a la Ley General de Archivos	INAI
50	Lineamientos para la organización y conservación de archivos	INAI
51	Procedimientos de impugnación en materia de acceso a la información pública	INAI
52	Procedimientos de impugnación y criterios del pleno	INAI
53	Auditorías voluntarias en materia de protección de datos personales en el sector público	INAI
54	Introducción a la Ley General de Protección de Datos Personales en poder los Sujetos Obligados	INAI
55	Interpretación y argumentación jurídica	INAI
56	Carga de información en el sistema de portales de obligaciones de transparencia (SIPOT)	INAI
57	Guía instructiva para el manejo del SIPOT	INAI
58	Políticas de acceso a la información	INAI
59	Aviso de privacidad- Sector público	INAI
60	Documento de seguridad en materia de protección de datos personales en el sector público	INAI
61	Esquema de mejores prácticas en materia de protección de datos personales en el sector público	INAI
62	Clasificación de la información prueba de daño	INAI
63	Ética pública	INAI
64	Tratamiento de datos biométricos y manejo de incidentes de seguridad de los datos personales	INAI
65	Tratamiento de datos biométricos y seguridad de soluciones tecnológicas	INAI
66	2do. Taller nacional del aviso de privacidad	INAI
67	Metodología para el diseño, formulación de sistemas de clasificación y ordenación archivística	INAI
68	Metodología para la valoración y disposición documental	INAI
69	Taller de formación de personas instructoras (FORI)	INAI
70	Ciberseguridad web 3.0 y protección de datos personales-Sector Público	INAI

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

CURSOS NO PROGRAMADOS		
71	Inteligencia artificial y sus implicaciones en la protección de datos personales	INAI
72	Recomendaciones para la implementación del modelo de gestión de documentos de la red de transparencia y acceso a la información pública	INAI
73	Corazón sano y alimentación	Aprendo+ UNAM
74	Guía de padres para el manejo de la conducta de adolescentes	Aprendo+ UNAM
75	Uno, dos, tres... por los derechos humanos	Aprendo+ UNAM
76	Aprovecha al máximo tus dispositivos móviles	Aprendo+ UNAM
77	Economía para todos: Consumo responsable	Aprendo+ UNAM
78	Autoestima: Trascendencia de la vida	Aprendo+ UNAM
79	Herramientas básicas de Microsoft 2010. Excel	Aprendo+ UNAM
80	Herramientas básicas de Microsoft 2010. Power Point	Aprendo+ UNAM
81	Herramientas básicas de Microsoft 2010. Word	Aprendo+ UNAM
82	Aplicaciones básicas de Windows 8 para principiantes	Aprendo+ UNAM
83	Seguridad en internet	Aprendo+ UNAM
84	Organizado, feliz y eficiente en tu oficina	Aprendo+ UNAM
85	Administración de la capacitación y Desarrollo de Recursos humanos	STyPS
86	Diplomado técnico en Big Data	Fundación Carlos Slim
87	Diplomado técnico de integridad Web	Fundación Carlos Slim
88	Cómo dar instrucciones	Fundación Carlos Slim
89	Introducción a la economía	Fundación Carlos Slim
90	Funcionamiento CODI	Fundación Carlos Slim
91	Diplomado en seguridad bancaria	UDLAP
92	Elementos para combatir el cohecho internacional	SFP
93	Sistema de Ciudadanos alertadores internos y externos de la corrupción	SFP
94	Mejores prácticas internacionales e adquisiciones públicas	Secretaría de la función pública
95	Derechos humanos en el servicio público	Secretaría de la Función Pública
96	Módulo de formalización de instrumentos jurídicos	SHCP
97	Claves para la igualdad y no discriminación	SHCP
98	Contrataciones al amparo de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público	SHCP
99	Diplomado presupuesto basado en resultados	SHCP
100	Curso del uso y manejo del módulo de formalización de instrumentos jurídicos	SHCP
101	Claves para fomentar una conciliación y corresponsabilidad posible	SHCP
102	Criterios de Evaluación	SHCP
103	Incorporación de la perspectiva de género en los productos y servicios financieros	SHCP
104	Diplomado en evaluación de políticas y programas públicos	SHCP
105	Evaluación de Políticas y Programas Públicos	SHCP
106	Excelencia en la planeación de campañas	Global Communications Academy

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

CURSOS NO PROGRAMADOS		
107	Conferencia: Importancia del nuevo modelo de discapacidad imputable en materia penal	SCJN
108	Cloud Computing	Google Activate
109	Diplomado: La Suprema Corte y los Derechos Humanos	SCJN
110	Los delitos en el sistema procesal acusatorio: Tipicidad, Antijuridicidad y Culpabilidad	SCJN
111	Seminario especializado el nuevo sistema de Justicia Laboral	SCJN
112	VIII Encuentro Internacional de Derecho Constitucional	SCJN
113	Semana de la eficiencia energética para la APF	SENER
114	Sistema de ahorro para el retiro	CONSAR
115	Mexicanas y Mexicanos en el exterior	CONSAR
116	Comunicación efectiva en el trabajo	Secretaría del trabajo y prevención social
117	Prevención de embarazo en adolescentes	Secretaría del Bienestar
118	Personas cuidadoras y Síndrome de BURNOUT	Secretaría del Bienestar
119	Población LGTBTTIQ y sus derechos humanos	Secretaría del Bienestar
120	Gestión comunitaria	Secretaría del Bienestar
121	Habilidades para la vida	Secretaría del Bienestar
122	Hombres contra la violencia hacia las mujeres, las niñas y los niños. Masculinidades alternativas	Secretaría del Bienestar
123	Canales de comercialización	Secretaría del Bienestar
124	Autocuidado. Primer curso de la serie "MI cuidado individual y social"	Secretaría del Bienestar
125	Taller de inducción: Flotas Vehiculares	SENER
126	Experiencias y desafíos en la implementación en programas de eficiencia de energética	SENER
127	Retos y oportunidades para gestionar el consumo de energía en los edificios de la APF ante el retorno de actividades	SENER
128	Trabajo equipo	PROCADIST
129	La revalorización del trabajo como derecho humano y fuente del bienestar	PROCADIST
130	Taller trabajo en equipo	CONDUSEF
131	Principios para la atención de las personas adultas mayores	CONDUSEF
132	Retos en materia de ciberseguridad y protección de datos en el entorno digital	UNAM
133	Gestión del riesgo en los conglomerados financieros	ASBA
134	Delitos electrónicos y usucapión de identidad	INACIPE
135	Actualización de derecho procesal civil y mercantil	UMAAC
136	Estrategias y técnicas de litigación en el juicio oral civil y mercantil	UMAAC
137	El ABC del juicio ejecutivo mercantil oral	UMAAC
138	Conceptos básicos en materia de protección civil y simulacros como mecanismos preventivos	CNPC
139	Módulos de atención en el exterior (MAEX)	Secretaría de Relaciones Exteriores
140	Mesa de trabajo para el diseño de la nueva familia de libros de texto gratuitos de 1º y 2º	Secretaría de Relaciones Exteriores
141	Diplomado en Seguridad Bancaria	UDLAP

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

CURSOS NO PROGRAMADOS		
142	Diplomado en storytelling y Tecnologías aplicadas para comunicadores	UDLAP
143	Derechos Humanos en el nuevo sistema penal acusatorio	Poder Judicial del Estado de Tabasco

De manera general, para el periodo que se reporta, las acciones realizadas se resumen de la siguiente manera:

Tipo de curso	Programados	Realizados
Cursos y talleres internos	15	9
Cursos externos	7	6
Cursos en línea (Plataformas)	28	28
No Programados	-	143
Total	50	186

Fuente: Registro de Horas de Capacitación. Elaboración propia

De igual manera, en el periodo que se reporta se integró material para el desarrollo personal y se difundió a través de la red interna.

1. El poder de la asertividad.
2. Recomendaciones de libros, música y cine sobre el tema del Día del Padre.
3. Estrategias para convivir con el estrés.
4. 19 de octubre día Mundial de la lucha contra el cáncer de mama.
5. Infografía 25 de noviembre Día Internacional para la Erradicación de la violencia contra las mujeres.

Además, se realizaron las siguientes actividades:

- Plática sobre el tema de nutrición
- Se realizó la feria de la salud.
- Módulo de Pensionisste.
- Plática sobre nuevos modelos de contratación FOVISSSTE.
- Módulos de atención FOVISSSTE.
- Plática Esquemas de Crédito FOVISSSTE.
- Jornada de detección oportuna y entrega de resultados.
- Campaña de vacunación Influenza Estacional.
- Plática de Potenciación del Seguro de Vida Institucional
- Encuesta de satisfacción del Servicio Médico Subrogado 2022.
- Lineamientos declaración anual ISR 2022.
- Envío de calendario de pagos para el cierre del ejercicio 2022.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

De manera general, y en comparación al periodo de enero a diciembre de 2021, las acciones de capacitación se resumen de la siguiente manera:



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Tipo de curso	2021		2022	
	Programados	Realizados	Programados	Realizados
Cursos y Talleres internos	10	10	15	9
Cursos externos	12	4	7	6
En línea	8	10	28	28
No Programados	-	115	-	143
Total	30	139	50	186

4.- Fundamento Legal

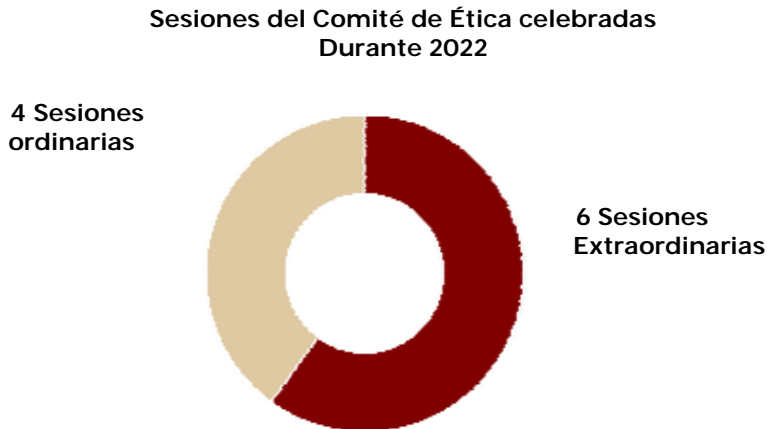
Numerales 2, 46, 47, 47.1 y 48 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera; 42, fracciones XIX, XXV, XXXI y XXXII del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Acciones realizadas por el Comité de Ética

1.- Objetivo

Implementar acciones para generar y fortalecer una cultura de integridad en las personas servidoras públicas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

2.- Resultados)



Fuente: Actas de sesiones del Comité de Ética en la CONDUSEF. Elaboración propia

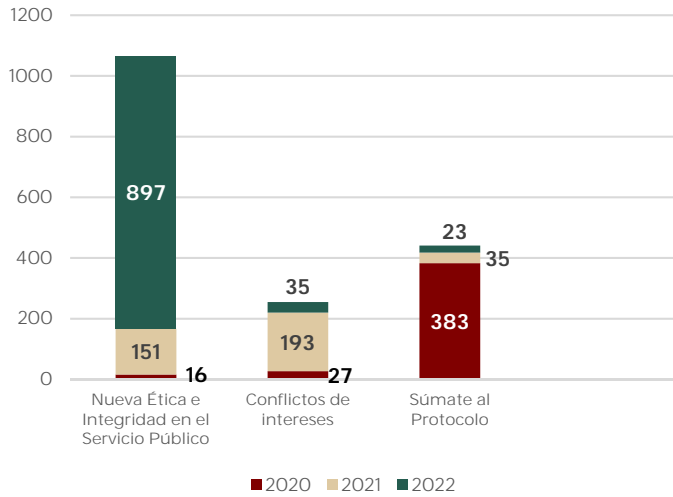
Durante el año 2022, se celebraron 4 sesiones ordinarias y 6 sesiones extraordinarias.

La estructura presentada para la integración del Programa Anual de Trabajo 2022, así como las actividades señaladas en el Tablero de Control, contenido y fechas de cumplimiento establecidas, fue remitida por la Unidad de Ética Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública, con el fin de homologar los programas de trabajo de todos los Comités de Ética de la APF.

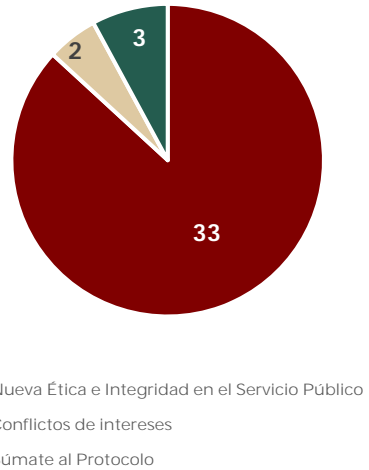
En el tema de capacitación, en el periodo que se reporta, se registró un mayor número de servidores públicos que realizaron cursos en materia de Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público al registrar 897 (151 en 2021 y 16 en 2020). Respecto a la materia de conflictos de intereses en el ejercicio del Servicio Público, se registraron 11 (193 en 2021 y 27 en 2020). Se dio continuidad al curso de Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual registrando 383 constancias en 2020, 35 en 2021 y 23 en 2022. Cabe señalar que la plataforma del INMUJERES, abrió sus cursos hasta el 28 de junio.

Respecto de las personas integrantes y asesoras del Comité de Ética, en el periodo que se reporta, se han capacitado en 2 de los 3 temas, realizando 16 cursos en tema de Ética Pública e Integridad y 1 en Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.

Capacitación
CONDUSEF



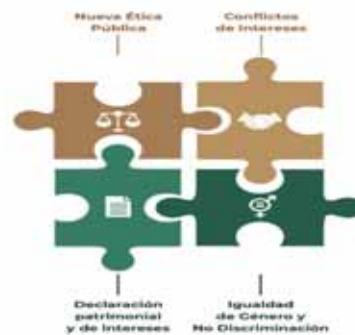
Cursos Comité de Ética
2022



Fuente: Informe de capacitación de la Dirección de Administración en la CONDUSEF. Elaboración propia.

Dentro de las actividades relevantes:

- a) Ratificación del Código de Conducta. Con motivo de la publicación del Código de Ética para la Administración Pública Federal, el 8 de febrero de 2022 en el Diario Oficial de la Federación, los Comités de Ética tienen hasta el mes de julio de 2023, para actualizar el Código de Conducta, siempre que se emitan los Lineamientos respectivos. Al no ser emitidos estos, fue procedente la ratificación del Código.
- b) Buenas prácticas. Creación del Portal de Integridad, en cual se encuentra en la CONDURED con cuatro temas: Nueva Ética, Conflictos de Intereses, Declaración Patrimonial e igualdad de género y no discriminación



- c) 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), tales como:

- ✓ Difusión de principios y valores del mes como: Cooperación, Legalidad y Transparencia, así como recomendaciones de libros y películas relacionadas con los mismos, versión

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

amigable del Código de Ética y video alusivo al Código de Ética de la Administración Pública Federal.

- ✓ Reporte de información relativa a las sesiones celebradas y sus respectivas actas de sesión.
- ✓ Reportes trimestrales de capacitación, asesorías en materia de ética o conflictos de interés y peticiones o propuestas recibidas.

Para el ejercicio 2022, se tenían programadas 44 actividades, las cuales fueron atendidas en su totalidad:

No.	Acción / Actividad	Compromiso establecido en	Comentarios
1	Incorporar al SSECCOE el Informe Anual de Actividades, 2021 (IAA 2021, archivo PDF)	Tablero de Control	Se realizó la carga del Informe Anual de Actividades, 2021 (IAA 2021, archivo PDF)
2	Registrar en el SSECCOE los resultados y evidencias del IAA, 2021.	Tablero de Control	Se realizó la carga del Informe Anual de Actividades, 2021 (IAA 2021, archivo PDF)
3	Incorporar al SSECCOE el cuestionario de autoevaluación del IAA, 2021.	Tablero de Control	Se realizó la carga del Informe Anual de Actividades, 2021 (IAA 2021, archivo PDF)
4	1a. Actualización del Directorio de Integrantes del Comité de Ética.	Tablero de Control	En el mes de marzo se realizó la primera actualización del Directorio de Integrantes del Comité de Ética, en el SSECCOE.
5	Gestionar la difusión de materiales provistos por la UEPPCI sobre temas referentes a la Ética Pública, prevención de la actuación bajo conflicto de interés y materias afines, en términos el Programa Anual de Difusión.	Tablero de Control	Se gestionó la difusión de principios y valores del mes, eticápsulas y recomendaciones de libros y películas del mes. Las evidencias fueron cargadas en el SSECCOE.
6	Brindar asesoría y orientación en materia de ética pública.	Tablero de Control	Durante el primer trimestre, el Comité de Ética no recibió solicitudes de asesoría y orientación en materia de ética pública. El reporte trimestral se cargó en el SSECCOE dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al término de dicho trimestre.
7	Brindar asesoría y orientación en materia de conflicto de intereses y, en caso de recibir consultas, remitir oportuna y adecuadamente las mismas a la UEPPCI.	Tablero de Control	Durante el primer trimestre, el Comité de Ética no recibió solicitudes de asesoría y orientación en materia de conflicto de intereses. El reporte trimestral se cargó en el SSECCOE dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al término de dicho trimestre.
8	Emitir recomendaciones a las unidades administrativas que resulten competentes para atender las peticiones o propuestas que, en materia de ética e integridad pública, sean presentadas por cualquier persona al Comité de Ética.	Tablero de Control	Durante el primer trimestre, el Comité de Ética no recibió peticiones o propuestas en materia de ética e integridad pública. El reporte trimestral se cargó en el SSECCOE dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al término de dicho trimestre.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

No.	Acción / Actividad	Compromiso establecido en	Comentarios
9	Registrar las denuncias que se reciban en el Comité de Ética y atender aquellas que resulten de competencia del mismo, conforme a lo establecido en los Lineamientos Generales y en los protocolos correspondientes.	PAT 2022	Se realizó el registro de la Denuncia CE-D-001-2022.
10	Entregar al OIC o UR un reporte estadístico de las denuncias que involucren presuntos actos de acoso sexual u hostigamiento sexual, y atender las solicitudes de aclaración o complementación que, en su caso, sean requeridas, a efecto que este último pueda desarrollar una compulsión en la materia.	PAT 2022	El reporte estadístico de las denuncias que involucren presuntos actos de acoso sexual u hostigamiento sexual fue cargado en el SSECCOE.
11	Atender las solicitudes y requerimientos de colaboración que la UEPPCI plantee durante 2022	Aviso colocado en el panel de inicio del SSECCOE entre el 07/02/2022 y el 11/02/2022 <u>(Modificado al 22/02/2022)</u>	A través de un aviso en el panel de inicio del SSECCOE, se solicitó la respuesta al <i>Cuestionario de fechas de sesiones ordinarias del CE en 2022</i> , sin embargo, derivado de episodios de ralentización e intermitencia registrados por el SSECCOE, la fecha límite de atención se modificó al 22 de febrero de 2022, y el CE en la CONDUSEF dio atención con fecha 18 de febrero de 2022.
12	Incorporar al SSECCOE PAT 2022 (archivo PDF).	Tablero de Control	Captura de pantalla del SSECCOE donde se advierte la carga del archivo en formato PDF.
13	Registrar en el SSECCOE la información del PAT 2022.	Tablero de Control	Captura de pantalla del SSECCOE donde se advierte la carga de información del PAT 2022.
14	Brindar asesoría y orientación en materia de ética pública.	Tablero de Control	No se recibieron solicitudes de asesorías durante el 2do trimestre
15	Brindar asesoría y orientación en materia de conflicto de intereses y, en caso de recibir consultas, remitir oportuna y adecuadamente las mismas a la UEPPCI.	Tablero de Control	No se recibieron solicitudes de asesorías durante el 2do trimestre
16	Emitir recomendaciones a las unidades administrativas que resulten competentes para atender las peticiones o propuestas que, en materia de ética e integridad pública, sean presentadas por cualquier persona al Comité de Ética	Tablero de Control	No se recibieron recomendaciones durante el 2do trimestre
17	2da. Actualización del Directorio	Tablero de Control	Captura de pantalla del SSECCOE donde se advierte la 2da. actualización del directorio.
18	Concluir la atención y registro de las denuncias presentadas ante el Comité de Ética en 2021	PAT 2022	Las denuncias recibidas en el 2021 fueron atendidas en ese mismo año, por lo que no se contó por denuncias por concluir, de dicho periodo.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

No.	Acción / Actividad	Compromiso establecido en	Comentarios
19	Gestionar la difusión de materiales provistos por la UEPPCI sobre temas referentes a la Ética Pública, prevención de la actuación bajo conflicto de interés y materias afines, en términos el Programa Anual de Difusión.	PAT 2022	Se gestionó la difusión de la totalidad de materiales gráficos provistos por la UEPPCI, a través del apartado "Conoce más: ¡qué no te digan, qué no te cuenten!", en la sección Comité de Ética.
20	Atender las solicitudes y requerimientos de colaboración que la UEPPCI plantee durante 2022.	Tablero de Control	Se recibió la solicitud de atención a un cuestionario relativo al registro de Buenas Prácticas 2022, mismo que se respondió a través del SSECCOE.
21	Incorporar al SSECCOE el Código de Conducta que el Comité haya aprobado, actualizado o ratificado en 2020-2022.	Tablero de Control	Captura de pantalla del SSECCOE donde se advierte la carga del archivo en formato PDF
22	Incorporar al SSECCOE el acta de la sesión en que se aprobó el Código de Conducta.	Tablero de Control	Captura de pantalla del SSECCOE donde se advierte la carga del acta de sesión en que se aprobó el Código de Conducta.
23	Brindar asesoría y orientación en materia de ética pública.	Tablero de Control	No se recibieron solicitudes de asesorías durante el 3er trimestre
24	Brindar asesoría y orientación en materia de conflicto de intereses y, en caso de recibir consultas, remitir oportuna y adecuadamente las mismas a la UEPPCI.	Tablero de Control	No se recibieron solicitudes de asesorías durante el 3er trimestre
25	Emitir recomendaciones a las unidades administrativas que resulten competentes para atender las peticiones o propuestas que, en materia de ética e integridad pública, sean presentadas por cualquier persona al Comité de Ética	Tablero de Control	No se recibieron recomendaciones durante el 3er trimestre
26	Gestionar la difusión de materiales provistos por la UEPPCI sobre temas referentes a la Ética Pública, prevención de la actuación bajo conflicto de interés y materias afines, en términos el Programa Anual de Difusión	Tablero de Control	Se gestionó la difusión de la totalidad de materiales gráficos provistos por la UEPPCI, a través del apartado "Conoce más: ¡qué no te digan, qué no te cuenten!", en la sección Comité de Ética.
27	Atender las solicitudes y requerimientos de colaboración que la UEPPCI plantee durante 2022.	Tablero de Control	Se recibió la solicitud de atención al segundo cuestionario, mismo que se respondió a través del SSECCOE.
28	Asegurar que cada persona integrante del Comité de Ética haya acreditado, al término de 2022, al menos uno de los cursos de capacitación o sensibilización en línea provistos o sugeridos por la UEPPCI.	Tablero de Control	Se integró un reporte estadístico referente a la capacitación de las personas servidoras públicas que integran el Comité, en el numeral II. CAPACITACIÓN O SENSIBILIZACIÓN, del Informe Anual de Actividades 2022.
29	Realizar las gestiones necesarias para que las personas servidoras públicas del organismo acrediten al menos un curso de capacitación o sensibilización sobre temas de ética, integridad pública, prevención de conflictos de intereses, igualdad de género, violencia de género, Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, prevención de la discriminación, o Ley Federal de Austeridad Republicana	Tablero de Control	Se integró un reporte estadístico referente a la capacitación de las personas servidoras públicas de la CONDUSEF, en el numeral II. CAPACITACIÓN O SENSIBILIZACIÓN, del Informe Anual de Actividades 2022.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

No.	Acción / Actividad	Compromiso establecido en	Comentarios
30	Brindar asesoría y orientación en materia de ética pública.	Tablero de Control	Durante el 4to trimestre, el Comité de Ética en la CONDUSEF no recibió solicitudes de asesoría y orientación en materia de ética pública.
31	Brindar asesoría y orientación en materia de conflicto de intereses y, en caso de recibir consultas, remitir oportuna y adecuadamente las mismas a la UEPPCI.	Tablero de Control	Durante el 4to trimestre, el Comité de Ética en la CONDUSEF no recibió solicitudes de asesoría y orientación en materia de conflictos de intereses.
32	Gestionar la difusión de materiales provistos por la UEPPCI sobre temas referentes a la Ética Pública, prevención de la actuación bajo conflicto de interés y materias afines, en términos el Programa Anual de Difusión	Tablero de Control	Se gestionó la difusión de la totalidad de materiales gráficos provistos por la UEPPCI, a través del apartado "Conoce más: ¡qué no te digan, qué no te cuenten!", en la sección Comité de Ética.
33	Desarrollar materiales o contenidos propios, y gestionar su difusión en términos del Programa Anual de Difusión sobre temas referentes a la Ética Pública, prevención de la actuación bajo conflicto de interés y materias afines	Tablero de Control	En el 4to trimestre, el Comité de Ética en la CONDUSEF elaboró materiales gráficos, mismos que se difundieron de manera permanente a través del Portal de Integridad alojado en la intranet.
34	Registrar las denuncias que se reciban en el Comité de Ética y atender aquellas que resulten de competencia del mismo, conforme a lo establecido en los Lineamientos Generales y en los protocolos correspondientes	Tablero de Control	Durante el 4to trimestre, el Comité de Ética en la CONDUSEF recibió una denuncia registrada con el folio CE/D/004/2022, misma que se encuentra en proceso de atención.
35	Realizar acciones de seguimiento para corroborar el cumplimiento de las recomendaciones y acuerdos de mediación emitidos para las denuncias atendidas por el Comité de Ética.	Tablero de Control	Como seguimiento a la recomendación emitida con motivo de la determinación de la denuncia CE/D/001/2022, se recibió Memorandum suscrito por la persona superior jerárquica de la persona denunciada, mediante el cual informa de las acciones realizadas en atención a la recomendación. De igual manera se atendió por instrucción de la UEPPCI, el seguimiento a denuncias a través del SSECCOE, derivado de lo cual se recibió correo electrónico donde se indica como atendido el status de las denuncias.
36	3ra. Actualización del Directorio	Tablero de Control	A través del Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE), se realizó la 3ra actualización del Directorio.
37	Atender las solicitudes y requerimientos de colaboración que la UEPPCI plantee durante 2022	PAT 2022	Durante el 4to trimestre, a través del SSECCOE se dio atención a la tercera consulta electrónica solicitada por la UEPPCI.
38	Emitir recomendaciones a las unidades administrativas que resulten competentes para atender las peticiones o propuestas que, en materia de ética e integridad pública, sean presentadas por cualquier persona al Comité de Ética	Tablero de Control	Durante el 4to trimestre, el Comité de Ética en la CONDUSEF no recibió peticiones o propuestas en materia de ética e integridad pública.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

No.	Acción / Actividad	Compromiso establecido en	Comentarios
39	Desarrollar la etapa que corresponda para prevenir o mitigar riesgos éticos en procesos institucionales sustantivos, en términos de la guía emitida por la UEPPCI	Tablero de Control	A través de los Memorándum CE/004/2022 y CE/008/2022 se dio seguimiento a las recomendaciones realizadas a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios con relación a los riesgos éticos detectados en el 2021. El Comité de Ética recibió respuesta de la VUAU mediante la cual informaron de la acciones realizadas y el soporte documental de éstas.
40	Generar insumos para mejorar la gestión de riesgos éticos institucionales, en términos de la guía emitida por la UEPPCI.	Tablero de Control	Derivado de la implementación de la etapa de seguimiento a las recomendaciones emitidas durante el año 2021, se cargó en el SSECCOE la evidencia de las acciones implementadas.
41	Implementar o adaptar en 2022 una buena práctica del conjunto de acciones que en 2021 fueron reconocidas por la UEPPCI, como las mejores entre todas las presentadas por los Comités de Ética de la APF.*	PAT 2022	Derivado de la implementación de la etapa de seguimiento a las recomendaciones emitidas durante el año 2021, se cargó en el SSECCOE la evidencia de las acciones implementadas.
42	Incorporar al SSECCOE al menos dos evidencias de la invitación a que las personas servidoras públicas del organismo respondan el sondeo de percepción sobre el cumplimiento del Código de Ética	Tablero de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Durante la Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 04 de marzo de 2022, el Comité de Ética acordó la elección e implementación de la buena práctica "Portal de Integridad". • Con el objetivo de impulsar la participación de los miembros y asesores del Comité, eligieron de manera voluntaria los temas de su interés de acuerdo con el calendario de difusión, colaboraron con la elaboración de uno o más contenidos textuales, conforme al Programa Anual de Difusión 2022., • El calendario de difusiones se estableció de marzo a diciembre de 2022. • A través de la Secretaría Técnica se solicitó vía correo electrónico al Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, la creación del Portal de Integridad en la Intranet. • Derivado de lo anterior, se encuentran en difusión permanente 28 materiales elaborados por el Comité de Ética.
43	Implementar una estrategia para impulsar que las personas servidoras del organismo rindan protesta de cumplir el Código de Conducta, en términos de los establecido en la Ley Federal de Austeridad Republicana	Tablero de Control	Se realizó una campaña para impulsar que las personas servidoras públicas del organismo rindan protesta de cumplir el Código de Conducta, misma que se encuentra difundida de manera permanente en el Portal de Integridad.
44	Aprobar el IAA 2022 en la última sesión ordinaria del presente año	Tablero de Control	Durante la 4ta sesión ordinaria, celebrada el pasado 02 de diciembre de 2022, el Comité de Ética aprobó el Informe Anual de Actividades 2022.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Además de implementar el Programa de Trabajo conforme a los plazos establecidos, se puede resaltar que las actividades implementadas han permeado en un mayor conocimiento de las reglas de integridad, del Código de Ética de la Administración Pública Federal y del Código Conducta de la Entidad; así como en la importancia de los valores y principios en la actuación de todas las personas servidoras públicas de la CONDUSEF.

4.- Fundamento Legal

Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética
Código de Ética de la Administración Pública Federal
Código de Conducta de la CONDUSEF

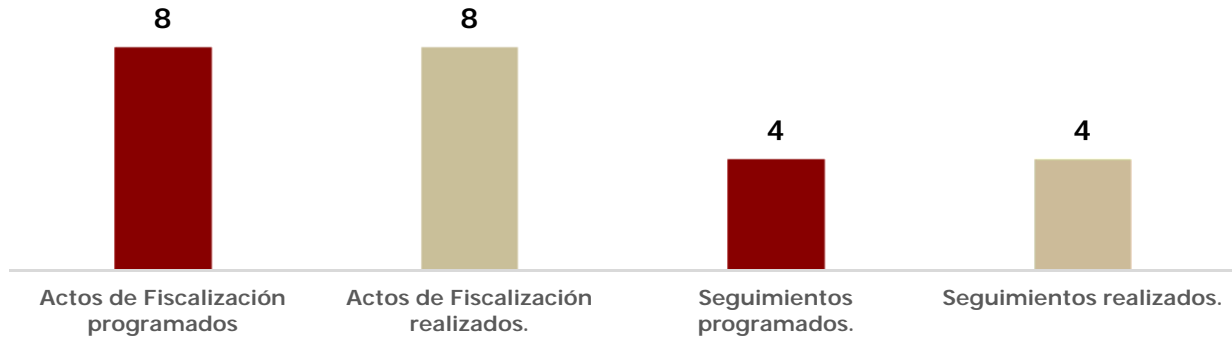
Informe de Auditoría

1. Objetivo.

El presente Informe tiene por objetivo, informar al Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y al Órgano de Gobierno, los resultados del cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización 2022, dado a conocer a la Entidad mediante Oficio SFCC/200/185/2022, de fecha 21 de febrero de 2022 por el Titular de la Unidad de Auditoría a Contrataciones Públicas de la Subsecretaría de Fiscalización y Combate a la Corrupción de la Secretaría de la Función Pública; así como, el estatus que guardan las observaciones de las diferentes Instancias Fiscalizadoras (Órgano Interno de Control, Auditor Externo y Auditoría Superior de la Federación), que se encuentran registradas en el Sistema Integral de Auditoría (SIA).

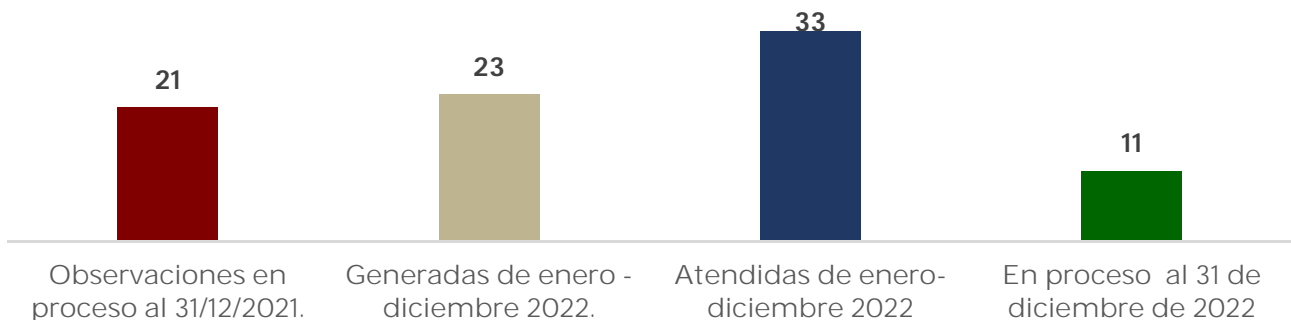
2. Resultados.

2.1 Plan Anual de Fiscalización 2022.



En cumplimiento al Programa Anual de Fiscalización 2022, se realizaron las Auditorías 03/800/2022 a la Dirección General de Educación Financiera; 05/800/2022 a la Dirección de Control y Supervisión A; 08/800/2022 a la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras; 11/800/2022 a la Dirección de Control y Supervisión BB2; las Visitas de Supervisión, Evaluación y Validación de la Información 02/400/2022 y 09/400/2022, a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales; Auditoría 06/210/2022 a la Vicepresidencia de Planeación y Administración; Auditoría 12/100/2022. a la Dirección de Administración de Personal y los seguimientos 01/500/2022, 04/500/2022, 07/500/2022 y 10/500/2022, para la atención de observaciones y recomendaciones determinadas por el Órgano Interno de Control y Auditor Externo.

2.2. Observaciones determinadas y atendidas por el OIC en la CONDUSEF y el Auditor Externo.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Al 31 de diciembre de 2021, se tenían 21 observaciones en proceso de atención, generándose durante el ejercicio 2022, 23 y atendándose en el mismo periodo 33, quedando al 31 de diciembre de 2022, 11 observaciones en proceso que se integran a continuación:

No. de acto	Unidad Admva.	Obs. en trámite	Antigüedad	Estatus.
08/800/2022	Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras.	3	23/09/2022	En etapa de seguimiento, en términos del artículo 33 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización.
09/400/2022	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.	2	31/08/2022	
11/800/2022	Dirección de Control y Supervisión BB2.	2	16/12/2022	En etapa de atención, en términos del artículo 30 del citado ACUERDO.
12/100/2022	Dirección de Administración de Personal.	4	16/12/2022	
Total:		11		

2.3. Hallazgos formulados por el Auditor Externo.

El Despacho González Lazarini S.A de C.V., en su carácter de Auditor Externo, en cumplimiento a los términos de referencia para las Auditorías Externas del ejercicio 2021, mediante referencia CONDUSEF 68/21/26 de fecha 27 de abril de 2022, presentó a la CONDUSEF, reporte de los hallazgos 1, 4 y 5 para su seguimiento correspondiente, quedando al 31 de diciembre de 2022, en proceso de atención los hallazgos 1 y 4.

2.4. Estado de trámite de las Recomendaciones determinadas por la Auditoría Superior de la Federación.

Mediante oficio enviado No. OASF/0905/2022, de fecha 3 de noviembre de 2022, la Auditoría Superior de la Federación remitió a la CONDUSEF, el informe individual de la auditoría 89 denominada Protección y Defensa ante el fraude financiero, en el cual se notificó la recomendación 2021-1-06G3A-07-0089-07-001.

Mediante Oficio número VJ/033/2022, de fecha 29 de noviembre de 2022, la Vicepresidencia Jurídica, en su carácter de Enlace, remite información en atención a la recomendación 2021-1-06G3A-07-0089-07-001, misma que será registrada para su control en el Sistema Integral de Auditoría.

3. Fuente de información.

Sistema Integral de Auditorías, informe de resultados y reporte de hallazgos.

4. Conclusión.

Este Órgano Interno de Control dio cumplimiento al Programa de Fiscalización 2022, impulsando la atención oportuna de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas y al desempeño, a fin de fortalecer el Control Interno, el cumplimiento de objetivos y metas y la rendición de cuentas.

5. Fundamento Legal.

El presente informe se emite con fundamento en los artículos 62, fracción III de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 22 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 37, fracción XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Control Interno Institucional

1.- Objetivo

Determinar el grado de eficacia y de eficiencia con que se cumplen las normas generales y sus principios, así como los elementos de control en sus tres niveles: Estratégico, Directivo y Operativo, para proporcionar una seguridad razonablemente sobre la consecución de las metas y objetivos institucionales, la salvaguarda de los recursos públicos, y prevenir actos contrarios a la integridad.

2.- Resultados

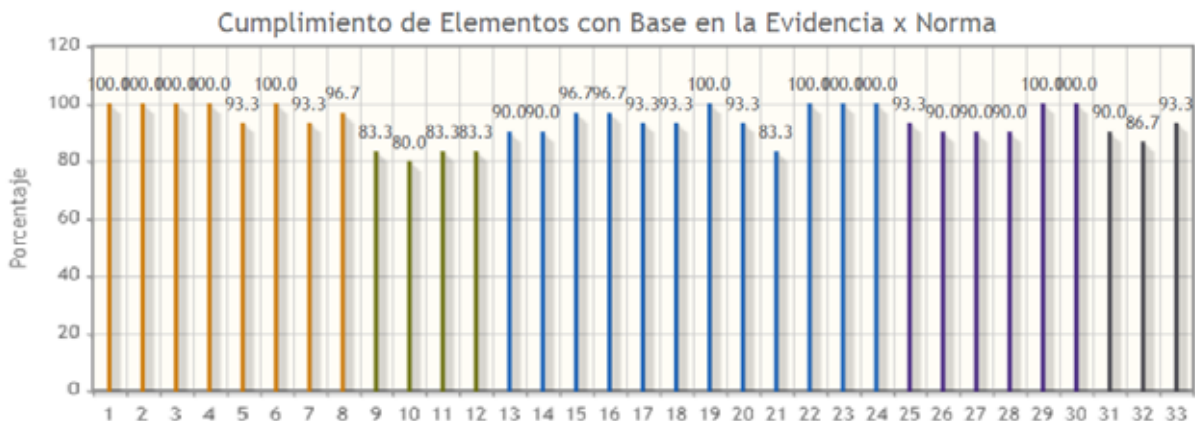
La Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional 2021 realizada a los procesos sustantivos: PPI. Atención a búsqueda de beneficiarios de seguros de vida SIAB VIDA; PP2. Revisión del cumplimiento de las obligaciones de las Unidades Especializadas; PP3. Conciliación; PP4. Evaluación; y PP5. Proceso Contable, arrojó los resultados siguientes:

- PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GENERAL y POR NORMA GENERAL**

CUMPLIMIENTO GENERAL		90.9%
CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO		
Norma Primera. Ambiente de Control:		95.8%
Norma Segunda. Administración de Riesgos:		82.5%
Norma Tercera. Actividades de Control:		94.3%
Norma Cuarta. Informar y Comunicar:		91.7%
Norma Quinta. Supervisión y Mejora Continua:		90.0%

Fuente: SICOIN/SFP. Resultados de la Evaluación 2021

En los Resultados de la Evaluación se identificaron los elementos de control números 9, 10, 11, 12, 21 y 32 con los menores grados de madurez:



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Para fortalecerlos se estableció el Programa de Trabajo Control Interno 2022, que al cierre de octubre registraba el avance siguiente: De las 17 acciones de mejora comprometidas, 6 se concluyeron conforme al cronograma establecido y 11 continuaban en proceso de implementación:

ACCIÓN DE MEJORA	AVANCE
1, 2, 4, 5, 10, 11. Identificar y administrar riesgos en el Proceso Contable, e implementar las acciones de control determinadas	61%
3. Establecer un mecanismo que prevenga incumplimientos a los plazos y términos previstos en la normatividad para citar a audiencia de conciliación, requerir información a las Instituciones Financieras y remitir las solicitudes de dictamen y las infracciones cometidas durante el proceso conciliatorio a las áreas competentes.	100%
6, 14. Implementar una herramienta que permita verificar el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	100%
7, 12. Realizar mejoras sustantivas al Sistema Integral de Evaluación y Supervisión	100%
8, 9, 15, 16 Dar seguimiento a la implantación del GRP y validar que los reportes que emitan cumplan con la armonización contable.	45%
13. Implementar una herramienta en el Sistema de Información Operativa (SIO) a efecto de obtener información de las actividades realizadas en cada una de las solicitudes SIAB VIDA y la etapa en la que se encuentran.	100%
17. Implementación de un sistema integral de gestión GRP en las Oficinas Centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios.	75%

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

La implementación de un nuevo mecanismo de revisión preventivo en el proceso de conciliación permite identificar y subsanar de manera oportuna las deficiencias que llegaran a detectarse con motivo del desarrollo del procedimiento.

Las mejoras realizadas al Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE) fortalecen la supervisión a las Instituciones Financieras en los procesos de registro y actualización de los datos de sus unidades especializadas, así como la obtención de información clara, confiable y actualizada que permite determinar el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, garantizando que la información que se pone a disposición de los Usuarios de productos y servicios financieros se encuentre actualizada.

Las mejoras sustantivas realizadas al Sistema Integral de Evaluación y Supervisión (SIES) contribuyen, como valor agregado, al fortalecimiento del sistema de control interno, al comprobar que en el procedimiento de evaluación y vigilancia existen y operan actividades de control desarrolladas mediante el uso de tecnologías de información y comunicaciones.

La implementación de una herramienta en el Sistema de Información Operativa (SIO) para obtener información de las actividades realizadas en cada una de las solicitudes SIAB-VIDA y la etapa en la que se encuentran, contribuye al fortalecimiento del sistema de control interno institucional, al permitir monitorear y mantener un control más estrecho de las actividades en el proceso de búsqueda de información, garantizar su atención en los plazos establecidos en la normatividad y

fortalecer la cultura de prevención, para con ello, dar cumplimiento a la visión y misión de la Comisión Nacional.

El alto costo de adquisición y la complejidad que conlleva programar uno que se ajuste a las necesidades de la Comisión, son las dos grandes causas por las que esta Comisión no ha terminado de implementar un sistema integral de gestión, mejor conocido por sus siglas en inglés como GRP (Government Resource Planning).

La acción consistente en implementar acciones de control que identifiquen y administren los riesgos del Proceso Contable se encuentra supeditada al adecuado funcionamiento del sistema integral de gestión referido en el párrafo anterior.

4.- Fundamento Legal

ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Artículo Segundo, Numeral 11. DE LA EVALUACIÓN DEL SCII, en su primer párrafo establece que el SCII deberá ser evaluado anualmente, en el mes de noviembre de cada ejercicio, por los servidores públicos responsables de los procesos prioritarios; Numeral 16. INTEGRACIÓN DEL PTCI Y ACCIONES DE MEJORA, dispone que el PTCI deberá contener las acciones de mejora determinadas para fortalecer los elementos de control de cada norma general, identificados con inexistencias o insuficiencias en el SCII; y Numeral; 18. REPORTE DE AVANCES TRIMESTRAL DEL PTCI, determina que el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora del PTCI deberá realizarse periódicamente.

Seguimiento al Programa Nacional de Combate a la Corrupción, la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública

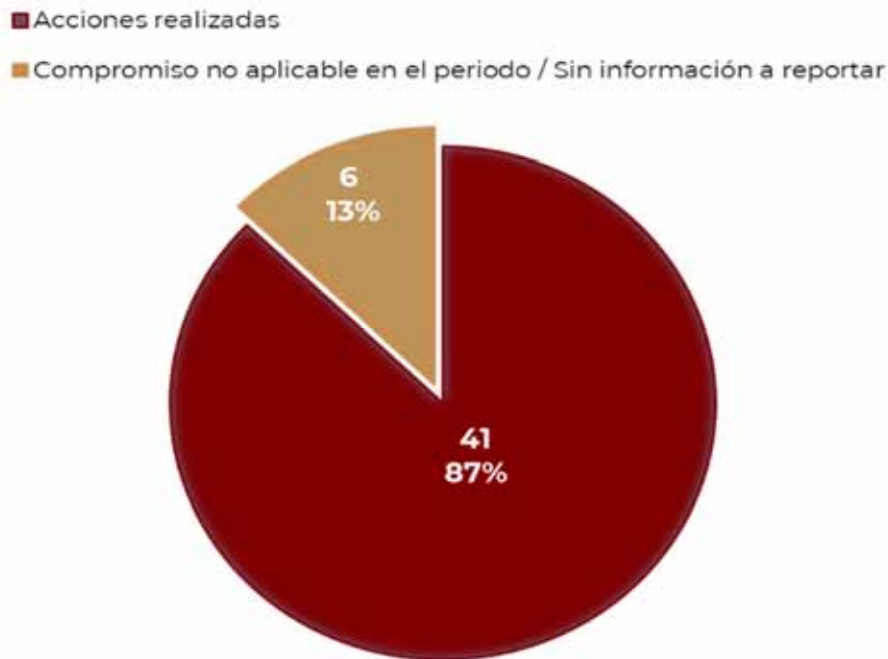
1.- Objetivo

Promover la eficiencia y eficacia en la gestión pública de la CONDUSEF, a través de acciones que modernicen y mejoren la prestación de servicios públicos, fomentando la productividad en el desempeño de las funciones y la reducción de los gastos de operación.

2.- Resultados

La CONDUSEF cuenta con **47 compromisos establecidos** para seguimiento, los cuales fueron reportados en tiempo y forma durante el ejercicio 2022 como se detalla a continuación:

1er. Trimestre. 41 compromisos mostraron acciones realizadas y 6 se reportaron como compromisos no aplicables en el periodo.

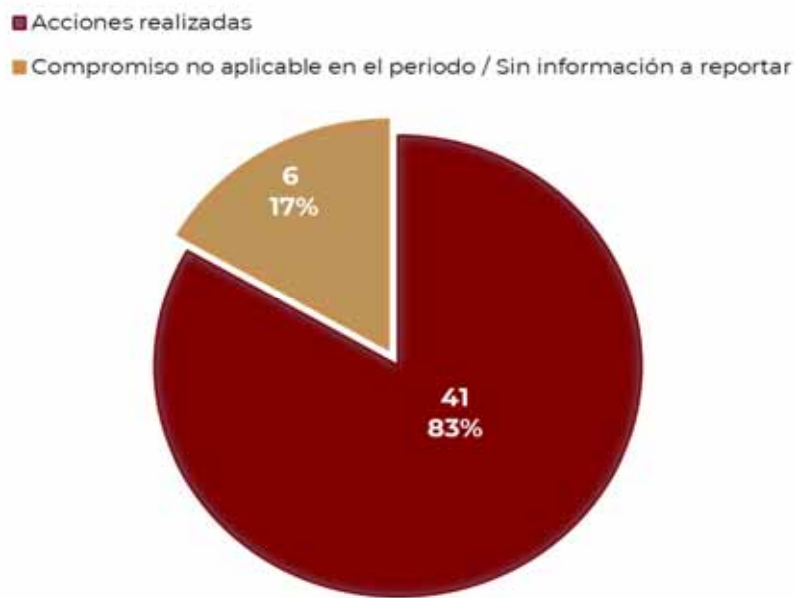


INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

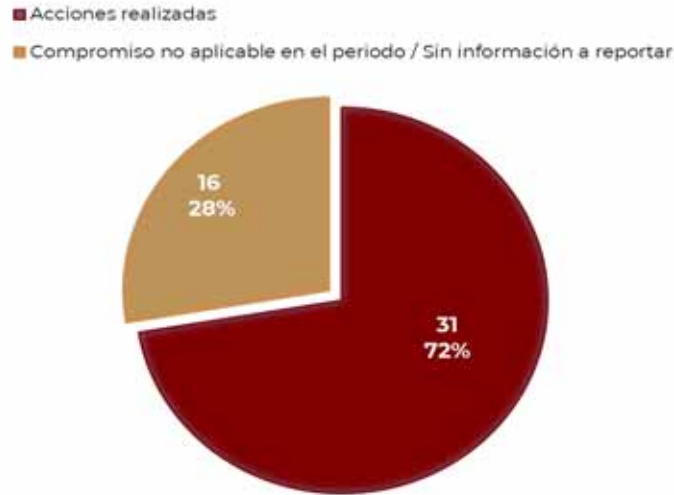
2do. Trimestre. 31 compromisos mostraron acciones realizadas y 16 se reportaron como compromisos no aplicables en el periodo.



3er. Trimestre. 31 compromisos mostraron acciones realizadas y 16 se reportaron como como compromisos no aplicables en el periodo o sin avances a reportar.



4o. Trimestre. 34 mostraron acciones realizadas y 13 se reportaron como no aplicables en el periodo o sin avances a reportar.



3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

En cumplimiento a las directrices y normatividad establecidas por la SHCP, se incorporó la información del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública a través del sistema CONECTAR.

Por lo que corresponde a los 12 indicadores del programa, se reportaron 7 al cierre del primer trimestre 2022, como se muestra en la siguiente tabla:

Indicadores institucionales en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y Mejora de la Gestión Pública			
Enero - Marzo 2022			
Nombre del Indicador	Área Responsable	Método de Calculo	Resultado
Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Total de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones / Universo de contratos) * 100	(1/1)*100=100
Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios	Dirección de Planeación y Finanzas	(Acuerdos atendidos relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios / Acuerdos aprobados en la sesión del COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios) * 100	(1/1)*100=100
Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras	Dirección de Administración de Personal	(Porcentaje de Número de comunicados emitidos / Número total de comunicados programados) * 100	(3/3)*100=100

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses	Dirección de Administración de Personal	(Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses atendidas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha en que se presentaron / Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses solicitadas al CEPCI en el periodo) * 100	0
Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas, en el periodo / Denuncias remitidas en el periodo) * 100	(1/1)*100=100
Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública	Dirección de Administración de Personal	(Número de acciones realizadas por el CEPCI / Número de acciones comprometidas en el Programa Anual de Trabajo del CEPCI) * 100	=(11/11) *100=100
Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Dirección de Planeación y Finanzas	[(Número de normas internas actualizadas en inventarios / Número total de normas registradas en el inventario por las instituciones) + (Número de procesos esenciales con acciones de simplificación realizadas/ Número de procesos esenciales registrados en inventario)]/2	[36/49)+(2/2)]/2=.89

Por lo que corresponde a los 12 indicadores del programa, se reportaron **8 indicadores**, de los cuales **5 reportaron valor** y **3 sin información a reportar en el periodo del segundo trimestre**, como se muestra en la siguiente tabla:

Indicadores institucionales en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y Mejora de la Gestión Pública			
Abril - Junio 2022			
Nombre del Indicador	Área Responsable	Método de Calculo	Resultado
Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Total de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones / Universo de contratos) * 100	(2/2)*100=100
Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios	Dirección de Planeación y Finanzas	(Acuerdos atendidos relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios / Acuerdos aprobados en la sesión del COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios) * 100	(1/1)*100=100

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras	Dirección de Administración de Personal	(Porcentaje de Número de comunicados emitidos / Número total de comunicados programados) * 100	$(3/3)*100=100$
Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses	Dirección de Administración de Personal	(Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses atendidas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha en que se presentaron / Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses solicitadas al CEPCI en el periodo) * 100	$(0/0)*100=0$
Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas, en el periodo / Denuncias remitidas en el periodo) * 100	$(0/0)*100=0$
Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública	Dirección de Administración de Personal	(Número de acciones realizadas por el CEPCI / Número de acciones comprometidas en el Programa Anual de Trabajo del CEPCI) * 100	$(9/9)*100=100$
Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Dirección de Planeación y Finanzas	$[(\text{Número de normas internas actualizadas en inventarios} / \text{Número total de normas registradas en el inventario por las instituciones}) + (\text{Número de procesos esenciales con acciones de simplificación realizadas} / \text{Número de procesos esenciales registrados en inventario})] / 2$	$[44/53)+(2/2)]/2=.91$
Participación activa para conducir eficientemente la Política Inmobiliaria	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Cantidad de acciones realizadas en el periodo / Número de inmuebles administrados por la dependencia) * 100	$(0/0)*100=0$

Por lo que corresponde a los 12 indicadores del programa de acuerdo a su periodicidad, se reportaron **7 indicadores**, de los cuales **6 reportaron valor** y **1 sin información a reportar en el tercer trimestre**, como se muestra en la siguiente tabla:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Indicadores institucionales en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y Mejora de la Gestión Pública			
Julio - Septiembre 2022			
Nombre del Indicador	Área Responsable	Método de Cálculo	Resultado
Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Total de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones / Universo de contratos) * 100	(2/2)*100= 100
Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios	Dirección de Planeación y Finanzas	(Acuerdos atendidos relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios / Acuerdos aprobados en la sesión del COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios) * 100	(1/1)*100= 100
Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras	Dirección de Administración de Personal	(Porcentaje de Número de comunicados emitidos / Número total de comunicados programados) * 100	(3/3)*100= 100
Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses	Dirección de Administración de Personal	(Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses atendidas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha en que se presentaron / Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses solicitadas al CEPCI en el periodo) * 100	(0/0)*100= 0
Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas, en el periodo / Denuncias remitidas en el periodo) * 100	(1/1)*100= 100
Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública	Dirección de Administración de Personal	(Número de acciones realizadas por el CEPCI / Número de acciones comprometidas en el Programa Anual de Trabajo del CEPCI) * 100	(7/7)*100= 100
Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Dirección de Planeación y Finanzas	[(Número de normas internas actualizadas en inventarios / Número total de normas registradas en el inventario por las instituciones) + (Número de procesos esenciales con acciones de simplificación realizadas / Número de procesos esenciales registrados en inventario)]/2	[45/54)+(2/2)]/2= .92

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Por lo que corresponde a los 13 indicadores del programa de acuerdo a su periodicidad, se reportaron **10 con valor** y **3 sin información a reportar en el cuarto trimestre de 2022**, como se muestra en la siguiente tabla:

Indicadores institucionales en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y Mejora de la Gestión Pública			
Octubre - Diciembre 2022			
Nombre del Indicador	Área Responsable	Método de Cálculo	Resultado
Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Total de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones / Universo de contratos) * 100	(3/3)*100= 100
Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios	Dirección de Planeación y Finanzas	(Acuerdos atendidos relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios / Acuerdos aprobados en la sesión del COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios) * 100	(1/1)*100= 100
Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras	Dirección de Administración de Personal	(Porcentaje de Número de comunicados emitidos / Número total de comunicados programados) * 100	(3/3)*100= 100
Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses	Dirección de Administración de Personal	(Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses atendidas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha en que se presentaron / Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses solicitadas al CEPCI en el periodo) * 100	(0/0)*100= 0
Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas, en el periodo / Denuncias remitidas en el periodo) * 100	(2/2)*100= 100
Cociente de Recomposición del Gasto Programable.	Dirección de Planeación y Finanzas	(Monto ejercido del Gasto de Inversión del año i / Monto ejercido de Gasto Corriente del año i) * 100	(0/ 631,385,115.8) *100 = 0
Cociente de Impacto de los Servicios Personales	Dirección de Planeación y Finanzas	(Monto ejercido del rubro de Servicios Personales del año i / Monto ejercido del rubro de Gasto Programable del año i) * 100	(472,861,701.9 /631,385,115.8) *100 = 74.89

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad.	Dirección de Planeación y Finanzas	(Número de estructuras orgánicas, aprobadas y registradas, en la SFP, con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, así como evitando la duplicidad de funciones / Total de estructuras orgánicas solicitadas a la SFP para aprobación y registro con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, así como evitando la duplicidad de funciones) * 100	$(4/6)*100= 66.67$
Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública	Dirección de Administración de Personal	(Número de acciones realizadas por el CEPCI / Número de acciones comprometidas en el Programa Anual de Trabajo del CEPCI) * 100	$(17/17)*100=100$
Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Dirección de Planeación y Finanzas	[(Número de normas internas actualizadas en inventarios / Número total de normas registradas en el inventario por las instituciones) + (Número de procesos esenciales con acciones de simplificación realizadas/ Número de procesos esenciales registrados en inventario)]/2	$[(47/54)+(2/2)]/2= 94$
Participación activa para conducir eficientemente la Política Inmobiliaria.	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Cantidad de acciones realizadas en el periodo / Número de inmuebles administrados por la dependencia) * 100	$(0/0)*100= 0$
Cociente de gasto de la partida 32201 Arrendamiento de edificios y locales.	Dirección de Planeación y Finanzas	(Gasto de la partida 32201 Arrendamientos de edificios y locales del año corriente / Gasto de la partida 32201 Arrendamientos de edificios y locales del año inmediato anterior) * 100	$(54,493,027.38/57,327,198.38)*100 = 95.06$
Inmuebles administrados con dictamen valuatorio actualizado.	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	(Número de inmuebles con dictamen valuatorio actualizado / Número de inmuebles administrados por la dependencia) * 100	$(0/0)*100= 0$

4.- Fundamento Legal

Artículos 61, quinto párrafo y 107, fracción I de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), 283 de su Reglamento y Quinto del Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción, la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública.

Avance de las Metas del Bienestar a través de la Matriz Programática de Procedimientos

1.- Objetivo

Promover la eficiencia y eficacia en la gestión pública de la CONDUSEF, a través del seguimiento de las Metas del Bienestar establecidos en el Programa Institucional derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

2.- Resultados

Se informa el seguimiento al cumplimiento de las Metas para el Bienestar y parámetros mediante los cuales se le da seguimiento a los objetivos prioritarios establecidos en el Programa Institucional al mes de diciembre de 2022.

Matriz de Procedimientos Diciembre 2022						
Nombre	Unidad de Medida	Periodicidad	Meta Programada	Avance Realizado	Comentarios	
Objetivo prioritario 1: Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.						
1.1	Número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF).	Visitantes	Anual	300,000	1,315,568	Se tenía una meta programada de 300,000 impactos en la población objetivo para el 2022. Sin embargo, logró un avance de 1,315,568 visitantes, derivado de las medidas adoptadas por la pandemia de COVID-19, a partir de la edición 2020 las actividades se realizaron por medios remotos y plataformas de telecomunicación, lo que permitió alcanzar un mayor número de impactos. Adicionalmente, se estableció una alianza con el Instituto para los Mexicanos en el Exterior, por lo que se realizaron actividades de manera coordinada con el referido Instituto y con los Consulados de México en EU, contribuyendo al incremento en el número de impactos.
1.2	Aspirantes inscritos a los Diplomados de Educación Financiera.	Número de inscripciones	Anual	160,000	186,875	El Diplomado en Educación Financiera tuvo actualización de contenidos e incorporación de nuevos temas, se programaron 2 Generaciones y se consideraron las personas inscritas en el curso "Massive Online Open Courses" (MOOC), "Con Educación Financiera: Construye tu Futuro Financiero" en colaboración con el Instituto Nacional de México, por lo que se superó la meta programada en 17%.
Objetivo prioritario 2: Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.						
2.1	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	Número de Asesorías Técnico Jurídicas Atendidas en un plazo de hasta 15 días	Mensual	95%	100%	Se solicita a las Unidades que registren todas las Asesorías que se dan a los usuarios, las cuales deben ser atendidas dentro del plazo de los 15 días como máximo.
Objetivo prioritario 3: Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros.						
3.1	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	Porcentaje de controversias atendidas dentro de los plazos legales establecidos	Mensual	90%	96%	Se da seguimiento constante a las Unidades para que registren sus actividades dentro del plazo normado de cada proceso, siendo prioridad que se cumplan los términos legales y normativos que ya se tienen establecidos.
Objetivo prioritario 4: Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.						
4.1	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita.	Defensas favorables al usuario concluidas	Mensual	97%	99%	Se otorga la defensoría legal gratuita a los usuarios de servicios financieros en términos de lo establecido en los artículos 89 y 90 de la LPDUSF; 22, fracciones XVI a la XXII del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y Criterio Vigésimo Tercero al Trigésimo Cuarto de las Bases y Criterios para brindar la defensoría legal gratuita de la CONDUSEF.
Objetivo prioritario 5: Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.						
5.1	Instituciones Financieras supervisadas	Instituciones	Anual	90	159	Al mes de diciembre se supervisaron 159 Instituciones Financieras superando la meta programada anual en 77%.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

En cumplimiento a las directrices y normatividad establecidas por la SHCP, se reporta el avance y seguimiento al mes de diciembre de 2022, que corresponde a los 6 indicadores del Programa Institucional 2022.

4.- Fundamento Legal

Fundamento en los artículos 31, fracciones I y XXIII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 63, fracción IV, del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en relación con lo dispuesto en los diversos 9, párrafo tercero, y 14, fracción 1, de la Ley de Planeación, así como en los numerales 3, 44 y 46.

Pasivo Contingente (Laborales, Civiles, Administrativos, Etc.)

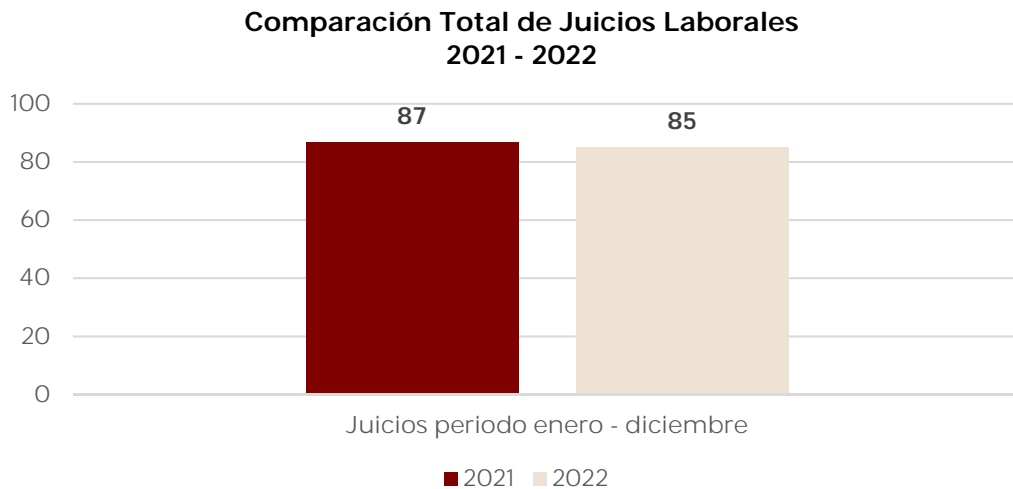
1.- Objetivo

Realizar la adecuada representación legal de la CONDUSEF y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que ésta sea parte o pueda resultar afectada, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos cuando por estrategia legal convenga a los intereses de esta Comisión Nacional.

Identificar y dar el seguimiento puntual a todos y cada uno de los asuntos, en los que la CONDUSEF, sea parte, para así defender los intereses de ésta, en particular de aquellas controversias que sean judicializadas o se tramiten ante autoridades laborales.

2.- Resultados

En el periodo enero a diciembre de 2021, se registraron un total de **87** juicios en materia laboral, mientras que, en el mismo periodo de 2022, se reportan **85** demandas laborales, teniendo una disminución del **- 2.30%**.



En este sentido, el pasivo contingente en cada ejercicio que se trate, se conforma por 3 rubros, por lo que para el ejercicio 2021, se integró de Laudos Absolutorios por \$15,662,169.38; Laudos Condenatorios por \$108,217,574.65; y, Juicios en Trámite por \$187,972,096.96, resultando un pasivo contingente de **\$311,851,840.99**, con una posibilidad de ejecución de **34.70%**. Ahora bien, para el periodo correspondiente del 2022, se compone de Laudos Absolutorios por \$43,936,291.11; Laudos Condenatorios por \$107,748,915.03; y, Juicios en Trámite por \$182,576,852.15, resultando un pasivo contingente de **\$334,262,058.29**, con una posibilidad de ejecución del **35.96%**, cabe señalar que, en los apartados de Laudos, estos contemplan resoluciones firmes y *subjudice*.



Cabe señalar que, en el año 2021, la CONDUSEF recibió **14 juicios nuevos**, concluyendo **14 asuntos** en dicho periodo; por otro lado, en el ejercicio 2022, se recibieron **7 juicios nuevos**, concluyendo **9 asuntos**.



3.- Conclusiones del área, con base en los resultados alcanzados

Se ha podido dar un seguimiento de los asuntos de manera directa, por lo que en los periodos de análisis consistente en el comparativo de 2021 y 2022, se tiene una constante en la identificación de áreas de oportunidades, dentro de las cuales se encuentra el seguimiento constante y permanente de cada uno de los juicios en razón de que desde el 2020, se dejó de realizar la contratación de despachos externos para la atención de los juicios laborales, permitiendo ahora, establecer directamente las estrategias jurídicas más apropiadas para cada asunto individualmente, desde la recepción del procedimiento, hasta su total conclusión.

4.- Fundamento Legal

Las relaciones laborales entre los trabajadores y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se basan en el artículo 9o de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que señala que dichas relaciones se regulan por el artículo 123, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 43, fracción VI, inciso h, de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional, y las Condiciones Generales de Trabajo que al efecto se determinen. En este sentido, corresponderá a la Dirección Contenciosa la representación jurídica de la CONDUSEF ante las autoridades para intervenir en los procedimientos judiciales y laborales, en los conflictos que se susciten, en los que esta Comisión sea parte o pueda resultar afectada, así como, coadyuvar en la atención de los requerimientos que sean dirigidos a la CONDUSEF por las autoridades, con apego a las fracciones II y V del artículo 20 del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional.

Acciones realizadas para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley de Archivos

1.- Objetivo

Establecer los principios y bases para la organización y conservación de los archivos durante el ciclo vital de la documentación en posesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, promoviendo métodos, técnicas, usos y aprovechamiento de las tecnologías de la información para mejorar la administración de los archivos y promover una cultura archivística, mediante la adopción de buenas prácticas.

Resultados

Cumplimiento a la Ley General de Archivos		
Acción	Fundamento Legal	Documentación soporte
<p>1. Actualización del Cuadro General de Clasificación Archivística y Catálogo de Disposición Documental con el fin de administrar, organizar y conservar de manera homogénea los documentos de archivos que se generan al interior de la CONDUSEF.</p> <p>En noviembre de 2021, el AGN informo mediante oficio una serie de observaciones realizadas al CADIDO 2020 tramitado.</p> <p>Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con las áreas productoras de la documentación, a fin de atender las observaciones realizadas.</p> <p>Se tuvo reunión con el AGN, el Área Coordinadora de Archivos y áreas productoras de la documentación para aclarar dudas sobre el establecimiento de series documentales y plazos de conservación</p> <p>Por correo electrónico, se remitió CADIDO modificado al AGN, a fin de que llevaran a cabo una revisión y visto bueno para someterlo a la validación del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental y enviarlo de forma oficial al AGN.</p> <p>Reunión de trabajo con el AGN para la revisión de nuevas observaciones derivadas del envío del CADIDO modificado</p>	<p>Artículo 11, fracciones: I, III, VI, X y XI; 28, fracción I y 51. de la Ley General de Archivos</p>	<p>Cuadro General de Clasificación Archivística y Catálogo de Disposición Documental</p> <p>Correos de notificación para revisión de CADIDO por parte del AGN.</p> <p>Invitaciones a reuniones de trabajo con áreas productoras y el AGN.</p> <p>Oficio de solicitud DGCD/048/2022 de fecha 31/08/2022 tramitado ante el Archivo General de la Nación para su validación y registro del Catálogo de Disposición Documental de la CONDUSEF.</p>
<p>2. Establecimiento de un sistema institucional para la administración de archivos y procesos de gestión documental.</p>	<p>Artículo 11, fracción II; 20, 21; 28, fracción I, IV de la Ley General de Archivos</p>	<p>Nombramiento del titular del área Coordinadora de Archivo ante el AGN.</p>

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

		<p>Nombramiento del titular del área de correspondencia.</p> <p>Nombramientos de Responsables de Archivo de Trámite de áreas productoras de la documentación.</p> <p>Nombramiento del Responsable de Archivo de Concentración.</p>
3. Publicación en la página de la CONDUSEF, de la Guía de archivo documental 2021	Artículo 14	<p>Pantalla de la publicación en la página de la CONDUSEF, de la Guía de archivo documental.</p> <p>Hipervínculo: https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra_informacion/GUIA%20DE_ARCHIVO_DOCUMENTAL_2021.pdf</p>
4. Publicación en el portal electrónico de la CONDUSEF, del Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2022 (PADA).	Artículo 23	<p>Hipervínculo de la Publicación en el portal electrónico de la CONDUSEF, del Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2022 (PADA).</p> <p>Hipervínculo: https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra_informacion/PADA_2022.pdf</p>
5. Publicación en el portal electrónico de la CONDUSEF, del informe anual detallando el cumplimiento Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2022(PADA).	Artículo 26; 28 fracción III	<p>Hipervínculo de la Publicación en el portal electrónico de la CONDUSEF, del informe anual detallando el cumplimiento Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2021 (PADA).</p> <p>Hipervínculo: https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra_informacion/PADA_2021.pdf</p>
6. Capacitación presencial y vía remota a servidores públicos de la CONDUSEF sobre Gestión Documental y Administración de archivos.	Artículo 27; 28, fracción VII de la Ley General de Archivos	<p>Invitación de la Capacitación vía remota a servidores públicos de la CONDUSEF sobre Gestión Documental y Administración de archivos.</p> <p>Asesorías telefónicas o por correo electrónico a servidores públicos de la CONDUSEF sobre Gestión Documental y Administración de archivos.</p>
7. Cumplimiento de funciones del Responsable del Archivo de Concentración.	Artículo 31, fracciones II, III, IV, VI, VII de la Ley General de Archivos	<p>Transferencia Primaria de Expedientes, Préstamo de Expedientes, Trámite de Bajas Documentales.</p> <p>Elaboración de Inventarios de expedientes procedentes para baja documental anteriores a 2005 (9 inventarios) Defensa a Usuarios, Consultas, Asuntos Penales, Unidades Especializadas, Recursos Materiales, Archivos, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Organización y Proceso operativo, sometidos al proceso de valoración documental para determinar su destino final.</p>



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

		<p>23 solicitudes de baja documental de expedientes anteriores a 2005 de unidades de atención a Usuarios.</p> <p>Se concluyó el proceso de valoración documental de las siguientes 4 áreas productoras: Nuevo León, Guanajuato, Jalisco y Jalisco (expedientes transferidos a Oficina Central).</p> <p>Proceso de valoración documental de 35 inventarios de expedientes de asistencias técnicas de los años 2012-2018 propuestos para baja documental de áreas productoras de Unidades de Atención a Usuarios y del Centro de Contacto y Atención por medios Remotos.</p>
8. Registro Nacional de Archivos	Artículo 79 de la Ley General de Archivos	<ul style="list-style-type: none"> • Registro al Sistema Nacional de Archivos. • Refrendo al registro del Registro Nacional de Archivos
9. Calendario de sesiones 2023 del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental de la CONDUSEF	Artículo 51, fracción I, inciso b) de la Ley General de Archivos	Acta de la segunda sesión ordinaria del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental de la CONDUSEF, firmada por los integrantes del Grupo.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Al mes de diciembre de 2022, se reportan más avances sobre diversas acciones tomadas para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Archivos, afin de mantener, controlados y organizados los archivos.

4.- Fundamento Legal

- I. Ley General de Archivos (DOF 15.06.2018).
- II. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (DOF 04.05.2015)
- III. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (DOF 09.05.2016)
- IV. Lineamientos para analizar, valorar y decidir el destino final de la documentación de las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo Federal (DOF 16.03.2016).
- V. ACUERDO por el que se dan a conocer los Lineamientos para que el Archivo General de la Nación emita el Dictamen y Acta de Baja Documental o de Transferencia Secundaria para los sujetos obligados del Poder Ejecutivo Federal, previsto en el artículo 106, fracción VI, de la Ley General de Archivos (DOF 12.10.2020).
- VI. Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo único (DOF 15.05.2017).
- VII. Norma del Archivo Contable Gubernamental NACG-01. Disposiciones aplicables al Archivo Contable Gubernamental.
- VIII. Instructivos y guías emitidas por el Archivo General de la Nación.



INTEGRACIÓN DE PROGRAMAS Y PRESUPUESTO

Comportamiento Presupuestal Ejercicio Fiscal 2022

1.- Objetivo

Coordinar las actividades en materia de programación, presupuestación, ejercicio, control y evaluación de los ingresos y egresos presupuestales.

2.- Resultados

Las actividades para el cumplimiento de la etapa de programación en la elaboración del presupuesto de egresos 2022 iniciaron en junio 2021 con las actividades de revisión y actualización de las estructuras programáticas, de los objetivos de los programas presupuestarios, con la vinculación de las estructuras programáticas del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y con el Programa Institucional 2020-2024 de la CONDUSEF. Los programas presupuestarios autorizados 2022 son:

- **E011** "Protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros" identificándose con la actividad institucional 07 en la cual se agrupan la totalidad de las acciones sustantivas del Organismo e involucran el costo de las actividades que se desarrollan en las áreas que conforman la Presidencia, Vicepresidencia Jurídica, Vicepresidencia Técnica, y las Unidades de Atención a Usuarios.
- **M001** "Actividades de apoyo administrativo" identificándose con el costo que implican las actividades propias de la oficialía mayor de la CONDUSEF (Vicepresidencia de Planeación y Administración) y vinculado a la actividad institucional 02 de servicios de apoyo administrativo.
- **O001** "Función pública y buen gobierno" asociada al costo que representa las actividades que realiza el Órgano Interno de Control, y con la actividad institucional 01 de apoyo a la función pública y buen gobierno.

Mediante oficio No:307-A.-2736 de fecha 13 de diciembre 2021, la Unidad de Control Presupuestario de la Secretaría de Hacienda y Crédito público emitió el "Comunicado oficial del presupuesto de egresos y calendarios para el ejercicio fiscal 2022".

El Presupuesto original autorizado para el ejercicio fiscal 2022 fue de \$671.6, integrado por \$595.7 de recursos fiscales (fuente de financiamiento 1) y \$75.9 de recursos propios (fuente de financiamiento 4), representando en términos corrientes un incremento del 5.5% respecto del presupuesto modificado definitivo 2021 (\$636.3), dicho incremento se reflejó principalmente en el capítulo 1000 servicios personales específicamente en los conceptos de aguinaldo y en el seguro médico subrogado, además de otros corrientes que se derivan de asignaciones para pago de laudos laborales.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Comparativo presupuesto original 2022 vs presupuesto modificado 2021.

(Millones de pesos)

CONCEPTOS	Presupuesto Original 2022	Presupuesto Modificado Definitivo 2021	\$ Variación (2022/2021)	% Variación (2022/2021)
Ingresos Propios	75.9	65.9	10.0	15.2
Transferencias del Gob. Fed.	595.7	570.4	25.3	4.4
Servicios personales	477.0	442.6	34.4	7.8
Otros	118.7	127.8	-9.1	-7.1
Capital	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	671.6	636.3	35.3	5.5

El Presupuesto original autorizado para el ejercicio fiscal 2022 (\$671.6) fue afectado al mes de diciembre por ampliaciones presupuestales por \$47.6 y reducciones presupuestales por \$23.7 millones, resultando un incremento real de \$23.9 millones.

Presupuesto Original y Modificado 2022

(Millones de Pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto		Variación Modif/ Orig	
		Original	Modificado	\$	%
1000	Servicios Personales	477.0	469.4	-7.6	-1.6
2000	Materiales y Suministros	1.7	2.0	0.3	17.6
3000	Servicios Generales	186.4	164.9	-21.5	-11.5
4000	Transferencias	6.5	59.2	52.7	810.8
5000	Bienes Muebles	0.0	0.0	0.0	0.0
	Total	671.6	695.5	23.9	3.6

Las ampliaciones presupuestales (\$47.6) correspondieron a movimientos por los conceptos siguientes:

- Ingresos fiscales excedentes (\$35.0) que se derivan de la captación de recursos en el periodo enero-noviembre por parte del Servicio de Administración Tributaria (SAT), estos movimientos se identifican en el Módulo de Adecuaciones presupuestarias (MAP) con los folios Nos: 2022-6-G3A-882, 1313, 2073, 2435, 2951, 3258, 3784, 4155, 4750 y 4918.
- Ampliación líquida solicitada para cubrir el incremento en el tabulador de sueldos del personal operativo (\$6.2), autorizados en MAP con los folios Nos:2022-6-G3A-3525, 3526, 3527, 3528, 3529, 3530 3623 y 3933.
- Ampliación líquida solicitada para cubrir la actualización del tabulador de sueldos del personal de mando (\$6.4), autorizados en MAP con los folios Nos:2022-6-G3A-3926, 3927, 3928, 3929, 3930, 3931 y 4637.

Las reducciones presupuestales (\$23.7) obedecieron a los siguientes señalamientos:

- Movimiento de transferencia de recursos a clave presupuestaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público específicamente a Talleres de impresión de estampillas y valores por



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

convenio de colaboración para la impresión de la revista institucional "Proteja su dinero" (\$1.0); autorizado en MAP con el folio No: 2022-6-G3A-867.

- Reintegro de recursos al Ramo 23 "Provisiones salariales y económicas" por reporte de vacancia del periodo mayo-octubre en la estructura autorizada (\$2.2); autorizados en MAP con los folios Nos: 2022-6-G3A-1900, 2337, 2785 y 4647.
- Reducción directa aplicada por la Dirección General de Recursos Financieros de la Unidad de Política y Control Presupuestario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por (\$7.6); este movimiento se realizó y se autorizó en MAP con los folios Nos: 2022-6-710-3955, 3956 y 3957.
- Reintegro de recursos al Ramo 23 "Provisiones salariales y económicas" por remanentes en partidas correspondientes a seguridad social (\$0.7); autorizado en MAP con el folio No:2022-6-G3A-5083 y 5107.
- Reintegro de recursos al Ramo 23 "Provisiones salariales y económicas" por concepto de remanentes en servicios personales (\$8.8) en cumplimiento de las "Disposiciones específicas para el cierre del ejercicio presupuestario 2022" emitido por la UPCP; el movimiento es autorizado en el MAP con los folios Nos: 2022-6-G3A-5082 y 5106.
- Reducción de recursos al Ramo 23 "Provisiones salariales y económicas" por concepto de remanentes al cierre del ejercicio fiscal 2022 en gastos de operación (\$8); el movimiento es autorizado en el Módulo de Adecuaciones Presupuestarias con el folio No:2022-6-G3A-5004, 5084, y 5108.
- Reducción del presupuesto de recursos propios por un monto de \$2.6 millones de pesos, este movimiento como producto del presupuesto programado por este concepto (\$75.9) y los recursos realmente erogados (\$73.3).

Con los anteriores movimientos, se tuvo como resultado un presupuesto modificado anual de \$695.5 integrado por \$622.2 de recursos fiscales y de \$73.3 de recursos propios; representando en términos corrientes un incremento del 3.6% respecto del presupuesto original.

En las asignaciones de recursos por programa presupuestario se racionalizó el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, otorgándole prioridad al programa presupuestario sustantivo de la CONDUSEF "EO11 Protección y Defensa de los Usuarios de servicios financieros" mismo que concentró el 91.8% (\$638.4) del total del presupuesto ejercido, agrupando el 6.3% (\$44.0) las asignaciones al programa de apoyo administrativo y el 1.9% (\$13.1) las destinadas a las actividades propias del Órgano Interno de Control.

Presupuesto Ejercido 2022 por Programa Presupuestario (millones de pesos)

Capítulo de gasto	EO11 "Protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros"	M001 "Actividades de apoyo administrativo"	O001 "Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno"	Total
Servicios Personales	416.1	42.1	11.2	469.4
Materiales y Suministros	2.0	0.0	0.0	2.0
Servicios Generales	161.1	1.9	1.9	164.9
Otros Corrientes	59.2	0.0	0.0	59.2
Total	638.4	44.0	13.1	695.5
%	91.8	6.3	1.9	100.0

Ingresos enero-diciembre 2022

Ingresos fiscales

El presupuesto original autorizado al Organismo contempló recursos fiscales reconocidos como fuente de financiamiento 1, así como los recursos captados por el SAT catalogados como recursos fiscales por ingresos excedentes como fuente de financiamiento 5, de conformidad al mecanismo para la recuperación de estos recursos emitido por la Unidad de Política y Control Presupuestario (UPCP) y la Unidad de Política de Ingresos no Tributarios (UPINT), los cuales fueron administrados y controlados por el Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF) que fungió como tesorería del Gobierno Federal concentrando toda la información presupuestaria, financiera y contable de estos recursos fiscales.

Para cubrir los pagos por compromisos formalizados durante el ejercicio fiscal con estas fuentes de financiamiento, se concretaron a través de la emisión y registro de un total de 3,598 Cuentas por Liquidar Certificadas en el SIAFF, autorizadas y ministradas por la Tesorería de la Federación por un total de \$622.2 millones de pesos.

El presupuesto original por esta fuente de financiamiento por un monto de \$595.7 representó el 88.7% del presupuesto total autorizado (\$671.6); durante el transcurso del año fue impactado por movimientos de ampliaciones líquidas por un monto de \$47.6, y por reducciones líquidas por \$21.1 dando como resultado un presupuesto modificado definitivo por recursos fiscales de \$622.2 representando un incremento del 4.4% respecto del presupuesto original.

**Presupuesto Original y Modificado 2022
Recursos Fiscales
(Millones de Pesos)**

Capítulo	Concepto	Recursos Fiscales		Variación Modif/ Orig	
		Original	Modificado	\$	%
1000	Servicios Personales	477.0	463.2	-13.8	-2.9
2000	Materiales y Suministros	0.8	2.0	1.2	150.0
3000	Servicios Generales	112.6	128.9	16.3	14.5
4000	Transferencias	5.3	28.1	22.8	430.2
5000	Bienes Muebles	0.0	0.0	0.0	0.0
	Total	595.7	622.2	26.5	4.4

Ingresos Propios

El presupuesto original de recursos propios clasificados como fuente de financiamiento 4 por \$75.9, los cuales correspondían al 11.3% del presupuesto total autorizado para 2022 (\$671.6), fueron obtenidos por cobros de servicios (copias simples y certificadas, etc.), por imposición de multas, entre otros, los cuales ascendieron a un monto de \$80.3 monto, lo que representa un incremento del 5.8% de los recursos programados originalmente para el ejercicio fiscal (\$75.9), destacando la captación por concepto de multas impuestas a las Instituciones financieras, lo que concentra el 71.4% del total.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Por lo que, el presupuesto modificado definitivo correspondiente a los ingresos propios al cierre del ejercicio fiscal 2022, fue por un monto de \$73.3 congruente con los montos erogados por este concepto, y que se deriva de adecuación presupuestaria en MAPE por \$2.6 millones como reducción por diferencia entre los recursos programados (\$75.9).

INGRESO PROPIOS CAPTADOS 2022 (Millones de pesos)

Concepto	Monto	Estructura Porcentual %
Copias certificadas	1.5	1.9
Copias simples	0.0	0.0
Registro único de Usuarios	9.9	12.3
Sanciones	0.0	0.0
Multas al Sistema Financiero	57.3	71.4
Rendimiento cuenta de inversiones	11.5	14.3
Otros ingresos	0.1	0.1
Total	80.3	100.0

Al considerar los recursos fiscales ministrados (\$622.2) y la captación de ingresos propios (\$80.3) nos da como resultado ingresos totales para el ejercicio fiscal de \$702.5 millones de pesos que comparado con los recursos autorizados (\$695.5) generó una disponibilidad de \$7.0 millones que se registraron contablemente.

INGRESOS 2022 (Millones de pesos)

Conceptos	Modificado Anual	Ministrados /Captados	Disponibilidad (Asig/Minis)
Total Ingresos	695.5	702.5	-7.0
Ingresos Propios	73.3	80.3	-7.0
Transferencias del Gob. Fed.	622.2	622.2	0.0
Corrientes	622.2	622.2	0.0
Servicios personales	463.3	463.3	0.0
Otros	158.9	158.9	0.0
Capital	0.0	0.0	0.0

Egresos enero-diciembre 2022

Al cierre del ejercicio presupuestario, el total de los recursos devengados y ejercidos ascendió a un total de \$695.5 monto que representa una cobertura del 100.0% del presupuesto de egresos modificado (\$695.5), este gasto comparado con las erogaciones del ejercicio anterior (\$624.0) observan un incremento del 11.5%.



**Presupuesto Ejercido
(Millones de Pesos)**

Capítulo	Concepto	Ejercicio Fiscal		Variación 2022/ 2021	
		2022	2021	\$	%
1000	Servicios Personales	469.4	441.9	27.5	6.2
2000	Materiales y Suministros	2.0	1.5	0.5	33.3
3000	Servicios Generales	164.9	165.4	-0.5	-0.3
4000	Transferencias	59.2	15.2	44.0	289.5
5000	Bienes Muebles	0.0	0.0	0.0	0.0
	Total	695.5	624.0	71.5	11.5

Las erogaciones totales al cierre del ejercicio fiscal por \$695.5 millones, fueron integradas por capítulo de gasto:

- **Servicios Personales**

La estructura orgánica autorizada para el 2022 estuvo conformada por un total de 714 plazas; 666 permanentes, 48 eventuales y 83 de honorarios asimilados a sueldos.

Durante el 2022, se efectuaron erogaciones para el pago de servicios personales por un monto total de \$469.4, lo que representó una cobertura del 100.0% de los recursos anuales programados, los cuales en comparación con los recursos ejercidos durante el ejercicio fiscal 2021 (\$441.9) reflejan un crecimiento del 6.2% como resultado de la aplicación en el pago de nómina de los tabuladores de sueldo actualizados y sus repercusiones en el pago de las prestaciones, de conformidad con los incrementos salariales autorizados para el personal operativo y la actualización del tabulador de sueldos del personal de mando de establecidos en el Manual de percepciones de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la administración pública federal y el incremento de eventos de siniestralidad del servicio médico subrogado.

Al cierre del ejercicio fiscal 2022, la estructura organizacional para el cual se cubre el pago de nómina corresponde a 701 plazas ocupadas, integradas por 654 de carácter permanente, 47 eventuales y 77 contratos de honorarios asimilables a salarios.

- **Materiales y Suministros**

El gasto por adquisiciones de materiales y suministros fue por un monto de \$2.0 millones, lo que representa el 100.0% de los recursos anuales autorizados; los gastos comparados a las erogaciones del ejercicio anterior (\$1.5), lo que representó un crecimiento del 33.3% correspondientes a la adquisición de los insumos necesarios para la operación.

- **Servicios Generales**

El monto total erogado por la contratación de servicios ascendió a un monto total de \$164.9 millones, representando una cobertura del 100.0% de los recursos presupuestales autorizados; estas erogaciones en comparación con las erogaciones del ejercicio anterior (\$165.4) reflejó un decremento del 0.3% representado por las menores erogaciones por concepto de contratación de asesorías, servicios integrales de infraestructura de cómputo y arrendamiento de edificios.

- **Otros Corrientes**

Los recursos erogados en este capítulo por un monto de \$59.2 representan el 100.0% de las asignaciones presupuestales al periodo (\$59.2); presentando un incremento del 289.5% respecto de las erogaciones al periodo del ejercicio anterior (\$15.2) producto de los mayores montos de recursos erogados por compensaciones económicas derivadas de dictámenes emitidos en contra de la Entidad por laudos laborales.

Fundamento Legal

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Manual de Programación y Presupuesto.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Sistema de Evaluación del Desempeño ene-dic (MIR 2022)

Los indicadores son elementos que permiten medir el avance y cumplimientos de los objetivos institucionales, su registro y seguimiento se realiza a través de la Matriz de Indicadores para Resultados 2021 (MIR 2021) del Programa Presupuestario sustantivo de esta Comisión Nacional "E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", la cual se construyó considerando los diferentes niveles: Fin, Propósito, Componentes del Programa y Actividades del Programa, los cuales se encuentran alineados.

Por lo anterior, las metas modificadas de la Matriz de Indicadores para Resultados 2022, quedaron de la siguiente forma:

No.	Indicador	Periodicidad	Programado anual 2022			Realizado enero- diciembre 2022		
			Numerador	Denominador	Meta (Numerador/Denominador)	Numerador	Denominador	Meta (Numerador/Denominador)
1	Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	Trianual	56,723,851	83,684,692	67.78%	56,723,851	83,684,692	67.78%
2	Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos.	Anual	1,915,731	567,000	337.87%	1,745,941	567,000	307.93%
3	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita	Mensual	1,515	1,562	96.99%	1,964	1,986	98.89%
4	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	Mensual	161,652	179,613	90.00%	174,336	184,068	94.71%
5	Tasa de crecimiento del número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).	Anual	1,877,078	1,840,273	2.00%	1,315,568	1,840,273	-29.00%
6	Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión.	Trimestral	149	149	100.00%	159	149	106.71%
7	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	Mensual	401,920	423,073	95.00%	493,820	493,923	99.98%
8	Tasa de crecimiento de personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF.	Trimestral	300,000	289,297	3.70%	213,565	276,218	-4.5%

Resultados alcanzados conforme a la Ley Federal de Austeridad Republicana y a sus Lineamientos

El cumplimiento de las atribuciones que le confiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, es sustentado en las estrategias desarrolladas en cada uno de los ejercicios fiscales a efecto de administrar de manera eficiente y eficaz los recursos asignados, lo que ha permitido el cumplimiento de las metas establecidas, aun cuando estos recursos han sido reducidos para la operación de la CONDUSEF.

Para el ejercicio fiscal 2022, se autorizó originalmente el presupuesto con un incremento del 2.8% respecto al presupuesto aprobado para el ejercicio 2018, con lo que se confirma que se opera con los niveles mínimos de recursos presupuestales; con lo que se ha dado cumplimiento a las disposiciones establecidas en la "Ley Federal de Austeridad Republicana" publicado el 19 de noviembre 2019, en el artículo 9 del "Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2022", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre 2021 (DOF), y en la aplicación de medidas de austeridad señaladas en el "Decreto por el que se establecen las Medidas de Austeridad que deberán observar las dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal" publicada en el DOF de fecha 23 de abril 2020.

El objetivo de la presente administración es ajustarse al presupuesto asignado, en total congruencia con las políticas públicas emitidas por el poder Ejecutivo Federal y de conformidad con la aplicación de medidas de austeridad.

Las medidas aplicadas en el ejercicio fiscal que se reporta, se enfocaron en los siguientes aspectos:

- No se crearon nuevas plazas de estructura en ninguno de sus niveles; es decir que la estructura organizacional autorizada es de un total de 714 plazas conformadas por 666 plazas de carácter permanente (154 puestos de mando y 512 puestos operativos) y de 48 plazas de carácter eventual (puestos de mando); además de que al cierre del año se contó con la autorización para contratación de 83 plazas por servicios profesionales por honorarios.
- Es importante subrayar, que a partir de la emisión de los oficios 307-A.-0832 y 1996 de fechas 26 de mayo y 04 de octubre 2022 respectivamente, mediante los cuales la UPCP emite Disposiciones relativas a servicios personales y "Disposiciones específicas para el cierre del ejercicio presupuestario 2022", se reintegraron al Ramo 23 "Provisiones salariales y económicas" un monto de \$12´612.1 de recursos fiscales remanentes provenientes de vacancia y seguridad social no comprometidos y por economías al cierre del ejercicio presupuestario.
- Supervisión en el manejo de los recursos destinados a pasajes y viáticos a nivel nacional e internacional, reduciendo el número, costo y frecuencia de las comisiones en la mayor forma posible.
- Cumplimiento del Programa de Comunicación Social de conformidad a las estrategias autorizadas por la Secretaría de Gobernación, y reduciendo gastos a lo mínimo respetando el cumplimiento de la Ley General de Comunicación Social, con una reducción del 53.1% de su presupuesto original.

- Contratación consolidada o integral de bienes y servicios tales como el seguro de bienes patrimoniales, vales de despensa, papelería y servicio médico con la finalidad de obtener ahorros y mejores condiciones en precio y calidad.
- Arrendamiento de inmuebles previo estudio considerando que los costos y espacios sean suficientes para poder desarrollar las actividades indispensables para una atención de calidad a la población.
- Autorización de gastos necesarios para el cumplimiento de normatividad relativa a seguridad y accesibilidad del personal y al público Usuario.
- Racionalización del servicio de energía eléctrica y consumo de agua, apoyados en la creación de comisiones y campañas de cultura y responsabilidad a través de la Comunicación Institucional sobre la importancia del uso racional de estos recursos, recordando a los empleados apagar luces, aires acondicionados, cerrar llaves de agua, etc.
- Atención en el arrendamiento de equipos de cómputo y telefonía, verificando que éstos se encuentren en uso y asignados a personas que estén activas en la Comisión, reduciendo gasto por pago de equipos sin uso.
- Uso sistemático de medios digitales para difusión de información y publicaciones, la comunicación interna y externa se ha realizado principalmente a través de correo electrónico y con acciones encaminadas a la sustitución del uso de papel por medios electrónicos.
- Racionalización del uso de papel para impresiones con 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, impresión a doble cara, reutilización de papel, uso óptimo de cuadernos y libretas.
- Control y manejo eficiente de los recursos destinados para asesoría, consultorías, estudios e investigaciones.
- Reporte y seguimiento de las medidas y acciones desarrolladas, así como de los montos de ahorros que se deriven.

En la aplicación de medidas de austeridad durante el ejercicio 2022, estas se enfocaron principalmente en la racionalización del gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin que esto afectará el alcance y cumplimiento de las metas establecidas para el programa sustantivo de esta Comisión Nacional todo ello en cumplimiento a las disposiciones en materia de austeridad y disciplina presupuestaria establecidas en el "Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2022 ". En las partidas de gasto en las que se excedieron las erogaciones del ejercicio fiscal anterior existen los dictámenes de autorización por parte de la SHCP.

En virtud de dichas medidas, las partidas presupuestales de austeridad presentaron el siguiente comportamiento de gasto:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Partida	Descripción	Presupuesto ejercido 2021	Presupuesto ejercido 2022	%Variación ejercido 2022 /ejercicio 2021
21101	Materiales y útiles de oficina	937,876.00	740,797.00	-21.0
21401	Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes	77,833.00	67,587.00	-13.2
22104	Productos alimenticios para el personal en las instalaciones de las dependencias y	77,224.00	166,660.00	115.8
26103	Combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios administrativos	164,063.00	151,132.00	-7.9
31101	Servicios de energía eléctrica	3,483,754.00	3,541,261.00	1.7
31401	Servicio telefónico convencional	903,616.00	967,646.00	7.1
31501	Servicio de telefonía celular	52,913.00	51,562.00	-2.6
31801	Servicio postal	2,153,285.00	2,321,759.00	7.8
32201	Arrendamiento de edificios y locales	57,327,198.00	54,493,027.00	-4.9
32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	7,960,873.00	8,121,565.00	2.0
32701	Patentes, regalías y otros	3,554,719.00	2,947,485.00	-17.1
33104	Otras asesorías para la operación de programas	8,819,598.00	853,502.00	-90.3
33304	Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas	4,525,824.00	2,929,321.00	-35.3
33401	Servicios de capacitación a servidores públicos	181,160.00	-	-100.0
33602	Otros servicios comerciales	4,359,705.00	4,212,875.00	-3.4
33604	Impresión y elaboración de material informativo derivado de la operación y administración de las dependencias y entidades	327,226.00	301,871.00	-7.7
33606	Servicios de digitalización	190,960.00	-	-100.0
33801	Servicios de vigilancia	5,844,918.00	6,859,931.00	17.4
35101	Mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios	2,826,805.00	3,621,750.00	28.1
35201	Mantenimiento y conservación de mobiliario y equipo de administración	109,531.00	114,176.00	4.2
35501	Mantenimiento y conservación de vehículos	133,543.00	210,949.00	58.0
35701	Mantenimiento y conservación de maquinaria y equipo	85,479.00	287,817.00	236.7
35801	Servicios de lavandería, limpieza e higiene	7,764,327.00	8,020,550.00	3.3
36101	Difusión de mensajes sobre programas y actividades gubernamentales	4,198,176.00	2,939,297.00	-30.0
36901	Servicios relacionados con monitoreo de información en medios masivos	216,920.00	140,128.00	-35.4
37104	Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos.	259,350.00	445,691.00	71.8
37201	Pasajes terrestres nacionales para labores en campo	237,185.00	373,463.00	57.5
37504	Viáticos nacionales para servidores públicos	243,438.00	379,668.00	56.0
TOTALES		117,017,499.00	105,261,470.00	-10.0

Situación Financiera

1.- Objetivo

Registrar las transacciones que llevan a cabo los entes públicos, expresados en términos monetarios, captando los diversos eventos económicos, identificables y cuantificables que afectan los bienes e inversiones, las obligaciones y pasivos, así como el patrimonio; con el fin de generar información financiera que facilite la toma de decisiones y sea un apoyo confiable en la administración de los recursos públicos.

2.- Resultados

Producto de la revisión realizada por el despacho de auditoria externa, a los Estados Financieros del ejercicio de 2022, emite una opinión sin salvedades.

Estado de Situación Financiera
(Cifras en pesos y centavos)
Al 31 de diciembre del 2021 y 31 de diciembre del 2022

	2022	2021
ACTIVO	189,122,043.51	188,905,684.87
ACTIVO CIRCULANTE	180,794,713.89	186,911,296.21
Efectivo y Equivalentes	154,758,149.71	170,238,069.21
Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes	26,036,564.18	16,673,227.00
ACTIVO NO CIRCULANTE	8,327,329.62	1,994,388.66
Bienes Muebles	44,687,006.49	37,943,986.57
Depreciación, Deterioro y Amortización Acumulada de bienes e intangibles	-36,359,676.87	-35,949,597.91
TOTAL ACTIVO	189,122,043.51	188,905,684.87

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

	2022	2021
PASIVO	101,643,439.12	88,030,811.80
PASIVO CIRCULANTE	79,677,803.52	62,917,786.17
Cuentas por Pagar a Corto Plazo	79,612,510.39	62,805,570.84
Fondos y Bienes de Terceros en Garantía	65,293.13	112,215.33
PASIVO NO CIRCULANTE	21,965,635.60	25,113,025.63
Provisiones a Largo Plazo	21,965,635.60	25,113,025.63
HACIENDA PUBLICA/PATRIMONIO	87,478,604.39	100,874,873.07
HACIENDA PUBLICA/PATRIMONIO CONTRIBUIDO	66,680,026.77	59,170,394.98
Aportaciones	58,734,602.31	58,734,602.31
Donaciones de Capital	7,945,424.46	435,792.67
Actualización de la Hacienda Pública /Patrimonio	-	-
HACIENDA PÚBLICA/PATRIMONIO GENERADO	20,798,577.62	41,704,478.09
Resultado del ejercicio (Ahorro/Desahorro)	8,989,699.53	-13,287,466.66
Resultados de Ejercicios anteriores	11,808,878.09	54,991,944.75
Revalúos	-	-
TOTAL PASIVO+HACIENDA	189,122,043.51	188,905,684.87

ACTIVO

El saldo en Efectivo y Equivalentes se integra de Bancos e Inversiones Temporales con saldos originados por recursos propios y fiscales. Los primeros principalmente, se integran por excedentes de ingresos propios captados no autorizados para su ejercicio de los periodos de 2022 y anteriores.

En el rubro de Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes el saldo en ambos ejercicios corresponde a las ministraciones de recursos fiscales pendientes de recibir en la Institución depositadas en el mes enero del ejercicio siguiente para cubrir los reintegros de presupuesto no ejercido de 2022 y pago de los diversos pasivos pendientes de pago.

Con relación al rubro de Activos no Circulantes presenta una variación en el renglón de bienes muebles originada por la baja de bienes y la aplicación de la depreciación respectiva, resaltando en forma importante el donativo de bienes muebles por 7,509,631 pesos, registrado en el mes de febrero de 2022.

El monto de los bienes muebles al cierre del periodo de diciembre de 2022 y 2021, asciende a 44,687,006 y pesos y 37,943,987 pesos, respectivamente.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

PASIVO

A continuación, se muestra en forma analítica la integración de las Cuentas por Pagar a Corto Plazo por los periodos de 2022 y 2021.

CONCEPTO	2022	2021
Servicios Personales por Pagar a Corto Plazo.	14,065,692.97	13,666,936.43
Proveedores por Pagar a Corto Plazo	48,619.14	106,039.99
Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto Plazo	6,005,291.23	10,384,360.54
Transferencias Otorgadas por Pagar	53,750.00	15,500.00
Otras Cuentas por Pagar a Corto Plazo	59,439,157.05	38,632,733.88
TOTAL	79,612,510.39	62,805,570.84

En el renglón de pasivos se ha mantenido la política de efectuar el pago oportuno de las obligaciones contraídas, encontrándose salvo situación excepcional, que estos pasivos presentan una antigüedad mayor a seis meses, resaltando en importancia en los dos periodos comparados, el renglón de Otras cuentas por pagar que incluyen las remuneraciones que por concepto de demandas por reclamación de otras prestaciones aún no se liquidan al personal, así como de los reintegros que de recursos fiscales se harán por no haberse ejercido.

Los adeudos por concepto de Servicios Personales que la CONDUSEF mantiene pendiente de pago al cierre de los periodos de 2022 y 2021 corresponde principalmente a sueldos por pagar y aportaciones de seguridad social.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Ingresos y Gastos

Estado de Actividades
(Cifras en pesos y centavos)
Al 30 de junio del 2022 y 30 de junio del 2021

	2022	2021
INGRESOS Y OTROS BENEFICIOS		
Ingresos de Gestión	68,828,989.40	60,107,635.69
Participaciones, Aportaciones, Transferencias		
Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	622,209,466.84	570,403,366.93
Otros Ingresos y Beneficios	11,489,414.58	5,885,334.84
TOTAL DE INGRESOS Y OTROS BENEFICIOS	702,527,870.82	636,396,337.46
GASTOS, OTRAS PÉRDIDAS Y COSTO DE VENTAS		
Gastos de funcionamiento	667,293,109.87	621,138,984.06
Servicios Personales	469,373,920.22	441,861,066.31
Materiales y suministros	2,043,281.51	1,575,777.07
Servicios Generales	195,875,908.14	177,702,140.68
Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	3,130,000.00	2,882,750.00
Otros Gastos y Perdidas Extraordinarias	23,115,061.42	25,662,070.06
Estimaciones, Depreciaciones, Deterioros, Obsolescencia y amortizaciones	1,176,690.83	549,044.43
Otros gastos	21,938,370.59	25,113,025.63
TOTAL GASTOS Y OTRAS PERDIDAS	693,538,171.29	649,683,804.12
Resultado del ejercicio/Ahorro/Desahorro	8,989,699.53	-13,287,466.66

Se mantiene como principal concepto de ingresos el que corresponde a la aplicación de multas al sistema financiero.

Los recursos fiscales entre ambos ejercicios se incrementaron en un 9 por ciento aproximadamente para cubrir los incrementos de sueldos y prestaciones del periodo.

En otros Ingresos y Beneficios se incluyen ingresos financieros integrándose totalmente por los rendimientos generados en las cuentas de inversión propiedad de la Institución y el rubro de Otros

Ingresos que comprende las penalizaciones aplicadas a proveedores por incumplimiento en la prestación de servicios.

3.- Fundamento Legal

El 31 de diciembre de 2008 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Contabilidad Gubernamental que tiene como objeto establecer los criterios generales que regirán la Contabilidad Gubernamental y la emisión de información financiera de los entes públicos, con el fin de lograr su adecuada armonización, para facilitar a los entes públicos el registro y la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos y gastos y, en general, contribuir a medir la eficacia, economía y eficiencia del gasto e ingreso públicos.

La Ley de Contabilidad es de observancia obligatoria para los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Federación, entidades federativas; los ayuntamientos de los municipios; los órganos político-administrativos de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal; las entidades de la administración pública paraestatal, ya sean federales, estatales o municipales y los órganos autónomos federales y estatales.

ASUNTOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Módulo de Atención en el Exterior (MAEX)

1.- Objetivo

Proporcionar ayuda y orientación a nuestros connacionales, relacionada con productos y servicios financieros tanto de México como de Estados Unidos.

Los servicios que se otorgan actualmente de manera general son:

- Solicitar una Asesoría Financiera.
- Requerir su Reporte de Crédito Especial.
- Presentar quejas en contra de una IF (residencia en México).
- Solicitar material de Educación Financiera.
- Agendar videoconferencias (especialistas de CONDUSEF).
- Canalizar los asuntos competentes a Instituciones de los EUA con el CFPB (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor).

2.- Resultados

Actualmente, se encuentran en servicio los Módulos en los Consulados de: Raleigh, Tucson, San José, Dallas, Los Ángeles California, Santa Ana California, Nueva York, Filadelfia, Kansas, Sacramento, San Diego, Seattle, Chicago, Orlando, San Francisco, Houston, Atlanta, París, Phoenix, además de la Línea Telefónica LADA INTERNACIONAL 85 5219 3773 y el Buzón U.S.A.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Asuntos atendidos enero – diciembre 2022

Consulados/Módulos	Asesorías	Quejas	Total
Consulado de Raleigh	0	0	0
Consulado de Tucson	0	0	0
Consulado de San José	1		1
Consulado de Dallas	0	0	0
Consulado de Los Ángeles	0	0	0
Consulado de Santa Ana	0	0	0
Consulado de Nueva York	0	0	0
Consulado de Filadelfia	15	9	24
Consulado de Kansas	2		2
Consulado de Sacramento	0	0	0
Consulado de San Diego	0	0	0
Consulado de Seattle	1	0	1
Consulado de Chicago	34	3	37
Consulado de Orlando	1	1	2
Consulado de San Francisco	8	0	8
Consulado de Houston	0	0	0



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Consulados/Módulos	Asesorías	Quejas	Total
Consulado de Atlanta	0	0	0
Consulado de París	6	0	6
Consulado de Phoenix	0	0	0
Buzón U.S.A.	21	21	42
Lada U.S.A.	0	0	0
	89	34	123

4.- Fundamento Legal.

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Micrositio de Sucursales Bancarias

1.- Objetivo

Identificar puntos críticos antes, durante y después de acudir a una sucursal bancaria. Con este Micrositio, el Usuario podrá evaluar la calidad de atención de la sucursal (personal de ventanilla, ejecutivo y/o asesor, cajero automático e instalaciones); conocer y comparar las calificaciones de los Bancos y sus sucursales (el mejor y peor servicio); conocer las opiniones o experiencias de otros Usuarios; localizar vía GPS la sucursal y/o ATM más cercano; así como identificar a la Unidad Especializada (UNE) de su Banco para reportar una queja.

2.- Resultados

Durante el periodo a reportar no se realizaron por parte de los Usuarios evaluaciones, debido a que, a partir del mes de octubre de 2022, el Micrositio de sucursales bancarias, se encuentra en proceso de actualización

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

El Micrositio de sucursales bancarias, se encuentra en proceso de actualización para otorgarle mayor funcionalidad.

4.- Fundamento Legal

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS)

1.- Objetivo

El 15 de noviembre de 2016, fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros entrando en vigor al día siguiente de su publicación. De las cuales, en la SEGUNDA TRANSITORIA se establece que la totalidad de los modelos de Contratos de Adhesión deberán estar registrados en un término máximo de 180 días.

2.- Resultados

Los resultados que presenta el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros a diciembre 2022 son los siguientes:

Estatus de los contratos de adhesión registrados en el RECAS a diciembre 2022			
Operación	Pre-registro	Registro	Total
Vida	143	1,345	1,488
Accidentes y enfermedades	165	1,356	1,521
Daños	212	2,875	3,087
Pensiones	22	171	193
TOTAL	542	5,747	6,289

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

De mayo de 2017 al 31 de diciembre de 2022, 101* Instituciones de Seguros han registrado contratos de adhesión en el RECAS.

* 9 Instituciones de seguros manifiestan que no tienen contratos de adhesión.

4.- Fundamento Legal

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Disposiciones de Carácter General para el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros.

Micrositio de Comercio Electrónico

1.- Objetivo

Proporcionar al público en general la información necesaria para la realización del comercio electrónico, los servicios que proporciona la CONDUSEF para proteger ante cualquier anomalía con el pago de tarjeta de crédito, débito, transferencias electrónicas, pagos a través de depósitos en cuenta o cualquier otro tipo de pago a través de alguna Entidad Financiera.

Efectuar análisis trimestrales de la información de comercio electrónico, la cual es generada y proporcionada por el Banco de México.

2.- Resultados

El número de operaciones de compra en comercio electrónico al tercer trimestre de 2022, mediante tarjetas de crédito y débito, alcanzó aproximadamente los 610 millones por un monto de 431 mil 497 millones de pesos. De esas operaciones de comercio electrónico en los 3 primeros trimestres del 2022, el 69.9% fueron a través de la tarjeta de débito (alrededor de 408 millones de operaciones) por un importe de 199 mil 484 millones de pesos; por su parte, con las tarjetas de crédito el número de operaciones fue aproximadamente por 202 millones, con un monto de 232 mil 013 millones de pesos. Por cada operación en internet con tarjeta de crédito, se efectúan 2.0 con tarjeta de débito; no obstante, al considerar el gasto se tiene una proporción ligeramente mayor en la tarjeta de crédito, ya que usualmente las compras a crédito suelen ser de mayor cuantía, que las de débito.

El gasto promedio que se efectuó en cada compra de comercio electrónico, para la tarjeta de crédito fue de 1,149 pesos; y de 489 pesos para la de débito, lo que indica todavía que, para compras pequeñas, el uso es preferentemente con recursos propios y para compras de mayor cuantía, se aprovecha el crédito otorgado por las entidades financieras.

En este sentido, en comparación con el mismo periodo del 2021, es la tarjeta de crédito la que presentó un mayor incremento en el número de sus operaciones con el 12% y un 31% en su monto; mientras que las compras con tarjeta de débito disminuyeron un 5% en sus operaciones e incrementaron un 15% en su monto.

Comercio Electrónico
COMPRAS AUTORIZADAS
(Millones de operaciones y de pesos)

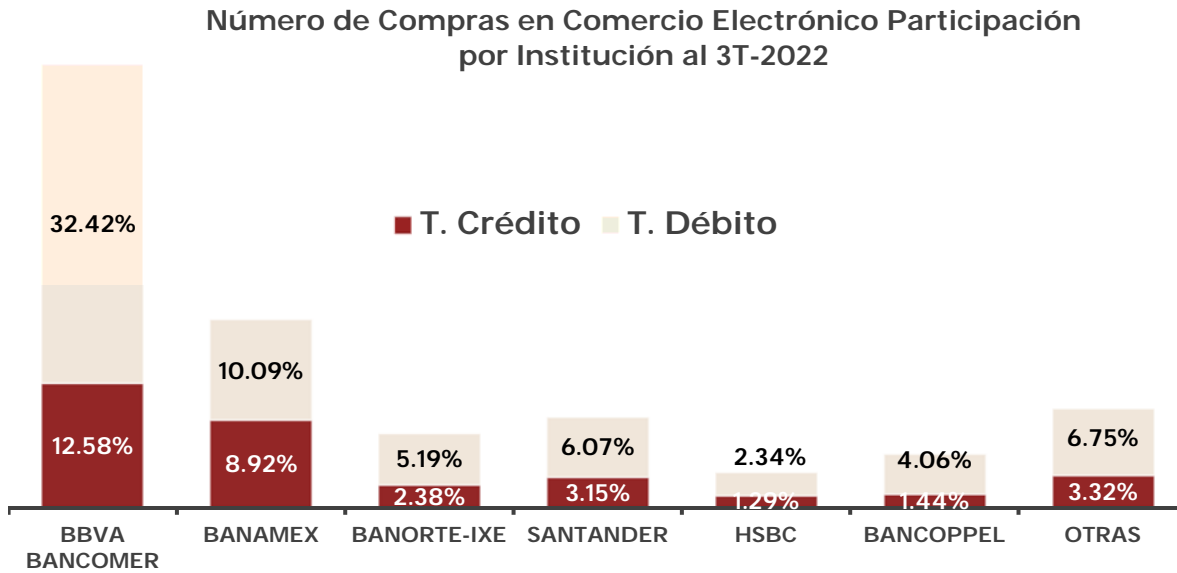
	2021		2022	
	Número	Monto	Número	Monto
1er Trimestre	58.81	55,770.40	65.23	72,535.51
2do Trimestre	61.24	61,909.54	73.04	82,870.73
3er Trimestre	60.81	59,347.12	63.65	76,606.26
Tarjeta de crédito	180.86	177,027.05	201.91	232,012.51
Incremento respecto al acumulado al 3T 2021			12%	31%

1er Trimestre	139.00	56,703.43	151.36	70,377.67
2do Trimestre	148.43	58,271.13	124.05	60,815.58
3er Trimestre	143.68	58,620.81	132.88	68,290.88
Tarjeta de débito	431.11	173,595.38	408.29	199,484.13
Incremento respecto al acumulado al 3T 2021			-5%	15%

1er Trimestre	197.81	112,473.83	216.59	142,913.18
2do Trimestre	209.67	120,180.67	197.09	143,686.31
3er Trimestre	204.49	117,967.93	196.53	144,897.14
TOTAL CRÉDITO Y DÉBITO	611.97	350,622.43	610.20	431,496.63
Incremento respecto al acumulado al 3T 2021			-0.3%	23%

Fuente: Elaboración propia de la CONDUSEF con datos de Banco de México al 2022.

Con respecto a la participación en las operaciones, BBVA y Banamex continúan siendo las Instituciones predominantes, representando alrededor del 64.01% del total:



3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

El Micrositio registró 71 mil 980 visitas durante el 2022, lo que representa un incremento del 6% respecto al mismo periodo del 2021.

Comparativo del número visitas		
Enero a Diciembre		% Var
2021	2022	
67,931	71,980	6%

Fuente de Información: Google Analytics
Cifras definitivas

4.- Fundamento Legal

Artículo 30 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

NOTA:

Los datos corresponden al periodo enero-septiembre del 2022 dado que la información con la que se elaboran las estadísticas que se publican en el Micrositio, son proporcionadas por el Banco de México y aún no se cuenta con la información para el cierre del 2022.

Las visitas al Micrositio de Comercio Electrónico las genera CONDUSEF, por lo tanto, se presentan los datos de las mismas a diciembre del 2022.

Las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal

Acciones realizadas durante 2022, con la finalidad de cumplir con las Políticas Digitales Alineadas al Plan Nacional de Desarrollo de la Administración Pública Digital, a continuación, se desglosan las acciones por tema de cada política digital.

Política 1. Coordinación de la política tecnológica en la Administración Pública Federal: Todos los proyectos de contratación e implementación de TIC, son aprobados y evaluados por una instancia técnica central.

Acciones: Con la finalidad de alinearse con la política tecnológica de la Administración Pública Federal, todos los proyectos de contratación e implementación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la CONDUSEF, a partir del año 2019, han sido dictaminados a través de las Herramientas de Gestión de Política TIC, en la HGPTIC hasta el mes de septiembre del 2021 y desde octubre del 2021 en la HGPTIC 2.0, tanto por el Órgano Interno de Control como por la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional.

Política 2. Mayor impulso y eficiencia en el aprovechamiento de la infraestructura de TICs: Acorde a la política de Austeridad Republicana, se optimizan los recursos de la APF mediante acuerdos para compartir infraestructura y recursos tecnológicos.

Acciones: Con la finalidad de cumplir con esta política, se tiene un convenio de colaboración debidamente formalizado con el IPAB hasta el 31 de diciembre del 2024, para compartir el uso de su GRP administrativo a nivel de código fuente y aplicaciones, el cual está siendo adecuado a las necesidades de la Vicepresidencia de Planeación y Administración de la CONDUSEF y con el compromiso de migrarlo a plataformas de software libre una vez que se haya implementado correctamente y con el establecimiento del plan de trabajo y cronograma correspondientes.

Política 3. Política Nacional de fomentos a las compras de TIC: En coordinación con la SHCP se participa en la formulación de políticas y estándares para el uso y adquisición de programas, bienes informáticos y tecnológicos, y desarrollos informáticos mediante Contratos Marco.

Acciones: Para el año 2022, NO se tienen contrataciones a través de la modalidad de Contratos Marco de la Oficialía Mayor de la SHCP:

Las adquisiciones del año 2022 que no entrarán en esta modalidad de contrato marco pero que se apegan a las políticas y estándares en materia de Tecnologías de la Información y comunicaciones para la Administración Pública Federal, emitidos por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, son las siguientes:

- Servicio de Renovación Tecnológica de Cómputo Central. **ADJUDICADO.**
- Servicio de mensajes masivos basados en Whatsapp. **ADJUDICADO.**
- Servicio Integral de Call Center. **ADJUDICADO.**
- Sistema Gubernamental Armonizado de Información Financiera. **ADJUDICADO.**

Política 4. Análisis Técnico de Proyectos de TIC: Cada proyecto tecnológico es revisado minuciosamente para determinar su viabilidad, así como su alineación a la política nacional.

Acciones: Al ser TODOS los proyectos de TIC's estructurados a través de su respectiva ficha Técnica y con el uso de las Herramientas de Gestión de Política TIC's, HGPTIC y HGPTIC 2.0, se realiza un Análisis Técnico minucioso de los mismos por parte de la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional.

Política 5. Gobierno Electrónico: Se promueve la innovación, apertura, transparencia, colaboración y participación ciudadana para mejorar la inclusión digital a través de prácticas de gobierno electrónico.

Acciones: Estamos trabajando desde el año 2019 en la implementación de una Plataforma de Transformación Digital basada en Software Libre (Alfresco), la cual permite en esta primera etapa el manejo de los Expedientes Electrónicos de los Usuarios, el Memorándum Electrónico interno y una Oficialía de Partes Virtual. Una vez implementados (2021) y consolidados (2022) estos proyectos, será posible continuar con la transformación de otros procesos principalmente relacionados con la atención a Usuarios.

A finales del año 2022, derivado de algunos incumplimientos con la empresa encargada de implementar la Plataforma de Transformación Digital basada en Software Libre, se continuará el proyecto en el año 2023 pero empleando la versión Community de Alfresco y algunas otras plataformas de software libre que no tengan costo.

Política 6. Innovación Tecnológica: Para aprovechar el potencial de las TIC y extender la cobertura de servicios gubernamentales mediante convenios con centros integradores de servicios y sucursales del Banco del Bienestar.

Acciones: La CONDUSEF no tiene convenios con centros integradores de servicios y sucursales del Banco del Bienestar.

Política 7. Priorizar el uso del software libre y los estándares abiertos: Abre la posibilidad de desarrollar sistemas propios y compartirlos, diversifica las opciones tecnológicas, fomenta la competencia e incentiva la participación de las PyMEs.

Acciones: En la CONDUSEF se tiene un proyecto estratégico de migración de sistemas y aplicaciones de software propietario a software libre, el cual comenzó en 2019 y a la fecha se ha concluido con 88 sistemas migrados de un total de 114 sistemas, lo cual representa un avance del 77.19%, más del 75% que se propuso originalmente en el proyecto.

Se tenía el objetivo de tener migrados al 31 de diciembre del 2021, el 75% de los sistemas. Actualmente se tiene un inventario de 114 sistemas activos por lo tanto al 31 de diciembre del 2021, 86 de dichos sistemas (el 75% del total) ya se deberían encontrar migrados. Se lograron migrar 88 sistemas.

Dentro de este inventario de 114 sistemas, se tienen 16 sistemas sustantivos enfocados a la atención de los Usuarios de servicios financieros; los cuales tienen deficiencias en el rubro de mantenibilidad y eficiencia, además que se encuentran desarrollados con herramientas y técnicas de programación obsoletas, por lo tanto se deberá considerar hacerlos nuevamente empleando nuevas arquitecturas, con nuevos paradigmas y sobre plataformas de software libre, todo apegado a los estándares

técnicos emitidos recientemente por la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional, en un proyecto que podría comenzar en el año 2022 y finalizará en diciembre del año 2024.

A pesar de que el uso de software libre nos permite el desarrollo en menor tiempo y eficientar el uso de la infraestructura tecnológica, se tuvieron algunos problemas principalmente derivados de la curva de aprendizaje para el uso de las plataformas y/o lenguajes de programación, sin embargo, ha despertado el interés de las áreas de desarrollo y con el apoyo de alumnos del Tecnológico Nacional de México en modalidad de residentes, se rebasó el objetivo de migrar al 31 de diciembre el 75% de los sistemas.

Adicionalmente todos los desarrollos nuevos, se hacen empleando herramientas y lenguajes de software libre.

Política 8. Máximo aprovechamiento de sistemas e infraestructura: Se desarrolla una política transversal para el desarrollo y aprovechamiento de sistemas e infraestructura en la Administración Pública Federal.

Acciones: En el proceso de renovación de la Infraestructura de cómputo central e implementación de un DRP de la CONDUEF, se está buscando que la infraestructura sea colocada, a través de un convenio de colaboración, en el centro de datos de la Presidencia de México, ubicado en Constituyentes 161 o en alguna otra dependencia que tenga Centro de Datos; esto con la finalidad de aprovechar al máximo la infraestructura de la APF.

Estrategia Digital Nacional, deficiencias, acciones realizadas para su transformación, economía, innovación

Alineación con la Política Tecnológica en la Administración Pública Federal

1.- Objetivo

Que todos los proyectos de contratación e implementación de la CONDUSEF, en materia de TICs, sean aprobados y evaluados por una instancia técnica central.

2.- Resultados

Todos los proyectos de contratación e implementación de TIC's de la CONDUSEF, a partir del año 2019, han sido dictaminados a través de las Herramientas de Gestión de Política TIC, en la HGPTIC hasta el mes de septiembre del 2021 y desde octubre del 2021 en la HGPTIC 2.0, tanto por el Órgano Interno de Control como por la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Al estar todos los proyectos aprobados por una instancia técnica central, en este caso la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional, aseguramos estar alineados con la política tecnológica en la Administración Pública Federal, lo cual nos asegura la asignación de recursos, la creación de nuevos proyectos y la posibilidad de colaborar en proyectos de infraestructura compartida.

4.- Fundamento Legal

Las 8 políticas digitales emitidas por la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional alineadas al Plan Nacional de Desarrollo.

Mayor aprovechamiento en la infraestructura de TICs

1.- Objetivo

Acorde a la política de Austeridad Republicana, optimizar los recursos de la APF mediante acuerdos para compartir infraestructura y recursos tecnológicos.

2.- Resultados

Se tiene un convenio de colaboración debidamente formalizado con el IPAB hasta el 31 de diciembre del 2024, para compartir el uso de su GRP administrativo a nivel de código fuente y aplicaciones, el cual está siendo adecuado a las necesidades de la Vicepresidencia de Planeación y Administración de la CONDUSEF y con el compromiso de migrarlo a plataformas de software libre una vez que se haya implementado correctamente y con el establecimiento del plan de trabajo y cronograma correspondientes.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Al tener la oportunidad de poder aprovechar la infraestructura tecnológica disponible en la APF y en un momento dado también compartir la propia, es posible hacer frente a las actuales restricciones presupuestales y al mismo tiempo atender las necesidades en materia de TICs sin necesidad de caer en inversiones excesivas y eficientando el uso de los recursos tecnológicos.

4.- Fundamento Legal

Las 8 políticas digitales emitidas por la Coordinación de la Estrategia digital Nacional alineadas al Plan Nacional de Desarrollo.

Contrataciones a través de compras consolidadas y contratos marco.

1.- Objetivo

Que la mayoría de las contrataciones se hagan con base en la formulación de políticas y estándares para el uso y adquisición de programas, bienes informáticos y tecnológicos, y desarrollos informáticos mediante Contratos Marcos en coordinación con la Oficialía Mayor de la SHCP.

2.- Resultados

Para el año 2022, NO se tienen contrataciones a través de la modalidad de Contratos Marco de la Oficialía Mayor de la SHCP:

Las adquisiciones del año 2022 que no entrarán en esta modalidad de contrato marco pero que se apegan a las políticas y estándares para la Administración Pública Federal, emitidos por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, son las siguientes:

1. Servicio de Renovación Tecnológica de Cómputo Central. **ADJUDICADO.**
2. Servicio de mensajes masivos basados en Whatsapp. **ADJUDICADO.**
3. Servicio Integral de Call Center. **ADJUDICADO.**
4. Sistema Gubernamental Armonizado de Información Financiera. **ADJUDICADO**

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Al realizar las contrataciones de servicios a través de Contrato Marco es posible entrara en un proceso de homologación de infraestructura que facilita el poder optimizar el uso de la misma, así mismo es posible obtener las mejores condiciones económicas que nos permiten poder generar ahorros y así realizar otras contrataciones para proyectos nuevos.

Desde el punto de vista operativo es importante resaltar que en el año 2021 se tuvieron algunas deficiencias en los servicios de Internet remoto en la Unidades de Atención a Usuarios (UAUs), principalmente derivados de los cambios de tecnología y la falta de los medios físicos de transmisión adecuados, ya que la falta de dichos medios (fibra óptica o Microondas) hace que el servicio presente muchas intermitencias provocando retrasos en los procesos que se ejecutan en las UAUs y problemas en la telefonía. Actualmente el proveedor del servicio ha terminado de realizar algunos cambios y migraciones de infraestructura para adecuar los medios físicos y mejorar el servicio de Internet y en consecuencia la conectividad entre las UAUs y las Oficinas Centrales, de tal forma que a la fecha se han optimizado 30 de 34 UAUs a través de la instalación de enlaces dedicados simétricos.

Desde el punto de vista contractual, en el año 2021 se tuvieron algunas deficiencias específicamente en la entrega de los equipos de impresión y fotocopiado (multifuncionales), lo anterior derivado de la crisis mundial de semiconductores causada por la pandemia del SARS Cov2, lo cual ocasionó retrasos considerables en la entrega de los equipos nuevos por parte de los fabricantes e impactado principalmente en las Unidades de Atención a Usuarios. Actualmente se tiene entregado un 100% de los equipos de acuerdo a lo contratado.

4.- Fundamento Legal

Las 8 políticas digitales emitidas por la Coordinación de la Estrategia digital Nacional alineadas al Plan Nacional de Desarrollo.

Análisis Técnico de Proyectos de TIC.

1.- Objetivo

Que cada proyecto tecnológico (Estratégico y Operativo) sea revisado minuciosamente para determinar su viabilidad, así como su alineación a la Política Digital Nacional.

2.- Resultados

Al ser TODOS los proyectos de TICs estructurados a través de su respectiva Ficha Técnica y con el uso de las Herramientas de Gestión de Política TICs, HGPTIC y HGPTIC 2.0, se realiza un Análisis Técnico minucioso de los mismos por parte de la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Al estar todos los proyectos aprobados por una instancia técnica central, en este caso la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional, aseguramos estar alineados con la Política Tecnológica en la Administración Pública Federal, lo cual nos asegura la asignación de recursos, la creación de nuevos proyectos y la posibilidad de colaborar en proyectos de infraestructura compartida.

4.- Fundamento Legal

Las 8 políticas digitales emitidas por la Coordinación de la Estrategia digital Nacional alineadas al Plan Nacional de Desarrollo.

Gobierno Electrónico.

1.- Objetivo

Promover la innovación, apertura, transparencia, colaboración y participación ciudadana para mejorar la inclusión digital a través de prácticas de Gobierno Electrónico.

2.- Resultados (Incluir fuente de información y carácter definitivo o preliminar)

Estamos trabajando desde el año 2019 en la implementación de una Plataforma de Transformación Digital basada en Software Libre (Alfresco), la cual permite en esta primera etapa el manejo de los Expedientes Electrónicos de los Usuarios, el Memorándum Electrónico interno y una Oficialía de Partes Virtual. Una vez implementados (2021) y consolidados (2022) estos proyectos, será posible continuar con la transformación de otros procesos principalmente relacionados con la atención a Usuarios.

A finales del año 2022, derivado de algunos incumplimientos con la empresa encargada de implementar la Plataforma de Transformación Digital basada en Software Libre, se continuará el proyecto en el año 2023 pero empleando la versión Community de Alfresco y algunas otras plataformas de software libre que no tengan costo.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

La transformación digital es un paso obligado hacia una nueva modernidad, en gran medida como consecuencia de la Pandemia originada por el SARS CoV2, lo cual nos obliga a darle prioridad al uso de las plataformas que incentiven los modelos de atención a distancia a través de Internet.

4.- Fundamento Legal

Las 8 políticas digitales emitidas por la Coordinación de la Estrategia digital Nacional alineadas al Plan Nacional de Desarrollo.

Priorizar el uso del software libre y los estándares abiertos.

1.- Objetivo

Abrir la posibilidad de desarrollar sistemas propios y compartidos, diversificando las opciones tecnológicas, fomentando la competencia e incentivando la participación de las PyMEs.

2.- Resultados

En la CONDUSEF se tiene un proyecto estratégico de migración de sistemas y aplicaciones de software propietario a software libre, el cual comenzó en 2019 y a la fecha se ha concluido con 88 sistemas migrados de un total de 114 sistemas, lo cual representa un avance del 77.19%, más del 75% que se propuso originalmente en el proyecto.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

1. Se tenía el objetivo de tener migrados al 31 de diciembre del 2021, el 75% de los sistemas. Actualmente se tiene un inventario de 114 sistemas activos por lo tanto al 31 de diciembre del 2021, 86 de dichos sistemas (el 75% del total) ya se deberían encontrar migrados. Se lograron migrar 88 sistemas.
2. Dentro de este inventario de 114 sistemas, se tienen 16 sistemas sustantivos enfocados a la atención de los Usuarios de servicios financieros; los cuales tienen deficiencias en el rubro de mantenibilidad y eficiencia, además que se encuentran desarrollados con herramientas y técnicas de programación obsoletas, por lo tanto se deberá considerar hacerlos nuevamente empleando nuevas arquitecturas, con nuevos paradigmas y sobre plataformas de software

libre, todo apegado a los estándares técnicos emitidos recientemente por la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional, en un proyecto que podría comenzar en el año 2022 y finalizará en diciembre del año 2024.

3. A pesar de que el uso de software libre nos permite el desarrollo en menor tiempo y eficientar el uso de la infraestructura tecnológica, se tuvieron algunos problemas principalmente derivados de la curva de aprendizaje para el uso de las plataformas y/o lenguajes de programación, sin embargo, ha despertado el interés de las áreas de desarrollo y con el apoyo de alumnos del Tecnológico Nacional de México en modalidad de residentes, se rebasó el objetivo de migrar al 31 de diciembre el 75% de los sistemas.

4.- Fundamento Legal

Las 8 políticas digitales emitidas por la Coordinación de la Estrategia digital Nacional alineadas al Plan Nacional de Desarrollo.

Máximo aprovechamiento de sistemas e infraestructura.

1.- Objetivo

Desarrollar una política transversal para el desarrollo y aprovechamiento de sistemas e infraestructura en la APF.

2.- Resultados

En el proceso de renovación de la Infraestructura de cómputo central e implementación de un DRP de la CONDUSEF, se está buscando que la infraestructura sea colocada, a través de un convenio de colaboración, en el centro de datos de la Presidencia de México, ubicado en Constituyentes 161 o en alguna otra dependencia que tenga Centro de Datos; esto con la finalidad de aprovechar al máximo la infraestructura de la APF.

3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Mantener un centro de datos pequeño, como el de la CONDUSEF, implica grandes gastos de equipamiento y servicios de mantenimiento, es por eso que, derivado de una plática con el Coordinador de la Estrategia Digital Nacional, surgió la posibilidad de colocar la nueva infraestructura de cómputo central de esta Comisión Nacional, en el centro de dato de la Presidencia de México, así es posible disminuir los gastos de mantener un centro de datos pequeño y reforzar un centro de datos grande.

4.- Fundamento Legal

Las 8 políticas digitales emitidas por la Coordinación de la Estrategia digital Nacional alineadas al Plan Nacional de Desarrollo.

Atención a quejas y reclamaciones del Sector FINTECH

1.- Objetivo

Dar atención a las quejas y reclamaciones de los Usuarios de Servicios Financieros en Materia Fintech a través de la Gestión Electrónica y/o la Conciliación Electrónica, de forma remota a través de la "Plataforma de Usuarios Fintech (PLUF)", derivadas de las controversias por la contratación de productos o servicios financieros prestados por las Instituciones de Tecnología Financiera y sociedades autorizadas para operar con modelos novedosos, en términos de la Ley para Regular a las Instituciones de Tecnología Financiera, con la finalidad de lograr consensualmente un acuerdo entre las partes, gracias a la participación activa de la Comisión Nacional para la protección y Defesan de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

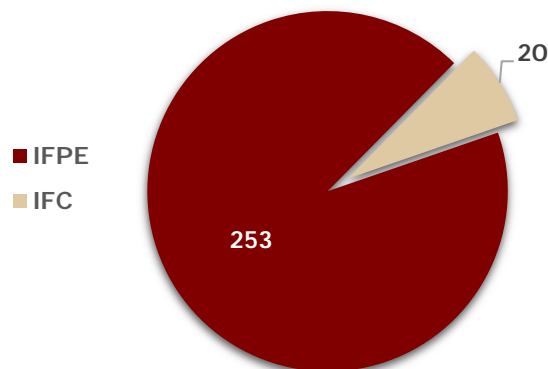
2.- Resultados

La CONDUSEF implementó la PLUF, que tiene por objeto que los Usuarios presenten y desahoguen sus quejas y reclamaciones de forma remota, en contra de Instituciones de Tecnología Financiera y sociedades autorizadas para operar con modelos novedosos, utilizando su firma electrónica, en ese sentido, en el mes de abril de 2021 comenzaron los primeros Usuarios a utilizar estos canales remotos de atención, no obstante, en el año 2021 sólo se recibieron asuntos de asesoría, sin embargo a partir del mes de enero de 2022, se recibieron las primeras quejas y reclamaciones de este sector por lo que a continuación se presenta el reporte de los resultados obtenidos del periodo de enero a diciembre de 2022:

2.1.- Atención a Quejas a través de la Gestión Electrónica del Sector Fintech

Del periodo de enero a diciembre de 2022 se recibieron en la PLUF, un total de **273** quejas de las cuales, **253** fueron en contra de Instituciones de Fondo de Pago Electrónico (IFPE) y **20** en contra de Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC):

QUEJAS RECIBIDAS



Se concluyeron en total **181** quejas, mismas que se tramitaron a través del proceso de gestión electrónica.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

De las quejas recibidas, **169** corresponden a IFPE, **9** de las cuales concluyeron con resultado Favorable a los intereses del Usuario de Servicios Financieros y **169** No Favorables.

Asimismo, de las quejas recibidas **12** fueron en contra de IFC y concluyeron como No Favorables a los intereses de los Usuarios.



2.2.- Atención de Reclamaciones a través de la Conciliación Electrónica del Sector Fintech

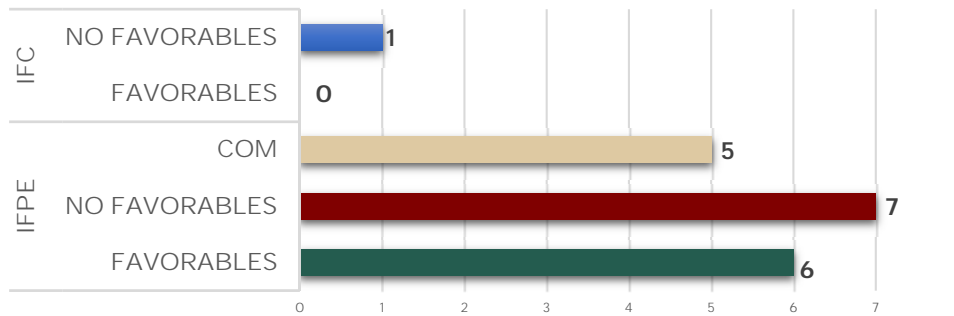
Del periodo de enero a diciembre de 2022 se recibieron en la PLUF, **30** reclamaciones de las cuales **29** fueron en contra de IFPE y **01** en contra de IFC.



Del total de reclamaciones concluidas **18** fueron de IFPE y **01** de IFC.

De las concluidas en contra de IFPE, se llevaron a cabo **13** audiencias de conciliación **06** con resultado favorable a los intereses del Usuario y **07** No Favorables, asimismo **05** reclamaciones se concluyeron por otros motivos (COM)*.

RESULTADO



* **Nota:** Concluidos por otros motivos (COM), se estos asuntos fueron concluidos por falta de interés de los Usuarios en continuar las reclamaciones o por que no eran competencia de la CONDUSEF.

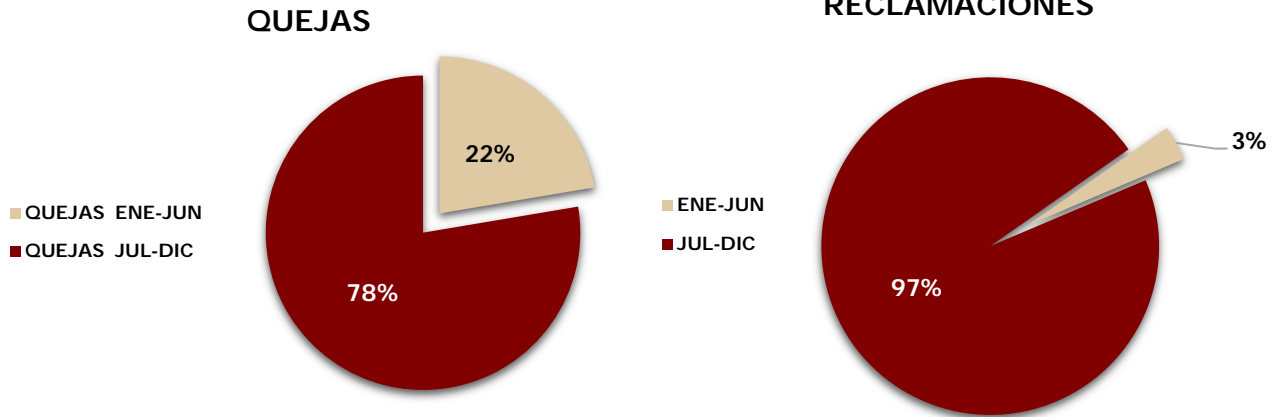
3.- Conclusiones del área con base en los resultados alcanzados

Es importante resaltar que la atención a este tipo de asuntos, se lleva a cabo a través de la PLUF, en la cual los Usuarios se registran y dan seguimiento a sus trámites a través de la firma electrónica avanzada (e.firma) que emite el Servicio de Administración Tributaria, elemento que da certeza de la persona que ingresa a la PLUF, aunado a lo anterior, las notificaciones se hacen a través de la misma PLUF, tanto a los Usuarios como a las Instituciones de Tecnología Financiera.

Para las audiencias de conciliación se implementó que las mismas se celebraran a través de Videoconferencia, lo que permite a los Usuarios y a las Instituciones de Tecnología Financiera conectarse desde cualquier parte de la República Mexicana, sin necesidad de que se trasladen a una oficina de la CONDUSEF, lo que se traduce en un beneficio para los Usuarios de este Sector.

Asimismo, se informa que, en el segundo semestre del año 2022 y derivado de las autorizaciones de diversas Instituciones de Tecnología Financiera, se recibieron a través de la PLUF, el mayor número de asuntos (quejas y reclamaciones) recibidos en la CONDUSEF, ya que de las 273 quejas totales recibidas en el periodo enero a diciembre, corresponde al periodo de julio a diciembre **212**, mismas que representan el **78%** del total de las quejas recibidas en todo el año 2022. Asimismo, se recibieron **29** reclamaciones lo que representa el **97%** del total de estos asuntos recibidos en el año 2022.





Se observa un incremento considerable en la recepción de este tipo de asuntos, ahora bien, de los resultados obtenidos, se desprende que, si bien en la gestión electrónica las respuestas no favorables representan un 95% del total de las tramitadas; en la conciliación esta tendencia se reduce drásticamente ya que las conciliaciones con resultado no favorable a los intereses de los Usuarios representan el 57%, y las que tienen respuesta favorable son el 43% del total de las tramitadas.

4.- Fundamento Legal

Artículo 59 Bis 1, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y Artículo 26 fracciones IX, XII, XIII y XIV del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Integración y Funcionamiento del Órgano de Gobierno

En el periodo enero- diciembre del 2022, la Junta de Gobierno de la CONDUSEF estuvo integrada de la siguiente manera:

Entidad	Representante
SHCP	Subsecretario de Hacienda y Crédito Público.
CONDUSEF	Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
CNBV	Presidente de la Comisión Nacional Bancaria de Valores.
CNSF	Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
CONSAR	Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
BANXICO	Director General de Asuntos del Sistema de Ahorro para el Retiro.
CTM (Usuarios)	Coordinador de Patrimonio Social de la Secretaría de Acción Política de la Confederación de Trabajadores de México.
AMAFORE (Institución Financiera)	Presidente Ejecutivo de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro.
ABM (Institución Financiera)	Presidente Ejecutivo de la Asociación de Bancos de México.
SFP	Comisarias Públicas Propietaria y Suplente del Sector Hacienda de la Secretaría de la Función Pública.

El funcionamiento de la Junta de Gobierno de la CONDUSEF se rige por lo dispuesto en los artículos 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En el periodo enero - diciembre del 2022, se celebraron las siguientes sesiones:

Sesión	Fecha
Centésima Trigésima Sexta Sesión Ordinaria	27 de enero del 2022
Primera Sesión Extraordinaria del 2022	14 de febrero del 2022
Centésima Trigésima Séptima Sesión Ordinaria	03 de mayo del 2022

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Centésima Trigésima Octava Sesión Ordinaria	22 de agosto del 2022
Segunda Sesión Extraordinaria del 2022	29 de septiembre del 2022
Centésima Trigésima Novena Sesión Ordinaria	18 de octubre del 2022
Centésima Cuadragésima Sesión Ordinaria	6 de diciembre del 2022
Centésima Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria	15 de diciembre del 2022

Seguimiento a oportunidades de mejora

ACCIÓN DE MEJORA	STATUS	SEGUIMIENTO	ÁREA RESPONSABLE
Registro de Comisiones RECO	En proceso Grado de Avance: 30% Fecha programada Jun. 2023	Se realizarán las adecuaciones en el sistema para que el registro publique la cartera de Crédito de SOFIPOS, SOCAPS y Uniones de Crédito.	Departamento de Desarrollo de Calculadoras y Simuladores
Diplomado en Educación Financiera	Grado de avance 100%	<p>Durante el periodo que se reporta, se trabajó en la programación de una nueva plataforma que ofrece al Usuario una mejor experiencia al cursar el Diplomado. Asimismo, se realizó una revisión integral, que dio como resultado la actualización de la mayoría de los temas. También se incorporaron los siguientes temas de actualidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagos Digitales • Sostenibilidad Económico-Financiera • Cultura Contributiva, entre otros. <p>Es importante resaltar que para lograr lo antes citado, se contó con la colaboración de Banco de México (Banxico), Bolsa Institucional de Valores (BIVA), Instituto Nacional de la Economía Social (INAES), Better than Cash Alliance, Cetesdirecto, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Guardia Nacional a través de la Policía Cibernética y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Finalmente, se informa que la Generación 42 del Diplomado en Educación Financiera, que se impartió del 20 de septiembre al 13 de diciembre de 2022, presentó la nueva versión y contó con 46,576 inscripciones.</p>	Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras



Proyectos de mejora

PROYECTO DE MEJORA	ACCIONES A REALIZAR	ÁREA RESPONSABLE
Registro de Comisiones RECO	<p>Se realizarán las adecuaciones en el sistema para que el registro publique la cartera de Crédito de SOFIPOS, SOCAPS y Uniones de Crédito.</p> <p>Fecha programada de Conclusión: Junio 2023</p>	Departamento de Desarrollo de Calculadoras y Simuladores

Avance en las Recomendaciones del Informe inmediato anterior

Mediante oficio número CGOVC/113/HA/262/2022 de fecha 13 de diciembre de 2022, la Comisaría Pública Propietaria, Mtra. Sandra Anel Villanueva Leal, informó que respecto de las cuatro recomendaciones formuladas al Informe de Autoevaluación enero – junio 2022, se dieron por atendidas tres, quedando en proceso de atención lo referente a la información de 151 Prestadores de Servicios Financieros en operación identificados como "institución no localizable", por lo que se solicitó que se precisen los datos que a continuación se señalan:

1. *A cuantas Instituciones se inició el procedimiento de cancelación.*
2. *De las 2 Instituciones que rebasaron el plazo de 6 meses como no localizables, señalar las acciones para la cancelación del registro y las sanciones en su caso.*
3. *Dado que se señaló la situación de 61 Instituciones de un total de 151, informar la correspondiente a los 90 restantes, detallando los casos en los que se rebasó el plazo de 6 meses, en los que se cancelaron los registros y aplicaron las sanciones respectivas.*

Sobre el particular la Vicepresidencia Técnica informó lo siguiente:

1. *"A cuantas Instituciones se inició el procedimiento de cancelación", se informa lo siguiente:*

De los 151 Prestadores de Servicios Financieros en operación, identificados como "institución no localizable", **138** se tratan de SOFOMES E.N.R., de las cuales se inició el procedimiento de cancelación a **96**, debido a que rebasaban el plazo de seis meses con dicho estatus. Por lo tanto, de conformidad con la TRIGÉSIMA SÉPTIMA de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, y en línea con lo señalado en el artículo 87-K, tercer párrafo de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, esta Comisión Nacional dio inicio a los procedimientos de cancelación previstos en dichas normas, con anterioridad al cierre de junio de 2022.

2. *"De las 2 Instituciones que rebasaron el plazo de seis meses como no localizables, señalar las acciones para la cancelación del registro y las sanciones en su caso."*

Respecto a este requerimiento de información se hace de su conocimiento que

i) **Pruntoj, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.**, con fecha 04 de noviembre de 2022, personal de esta H. Comisión Nacional se apersonó en el domicilio registrado en Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), ubicado en Nicolás San Juan número 227, Del Valle, Benito Juárez, Ciudad de México, con el fin de notificar el oficio VPT/DGESPF/0665/2022 de fecha 20 de octubre de 2022, correspondiente al inicio de procedimiento de cancelación por no validar su información y estar como Institución No localizada por más de dos trimestres consecutivos. El resultado de la diligencia fue que se verificó en la búsqueda de la sociedad que *"El representante legal y la institución tiene más de dos meses que dejaron de rentar este domicilio y se desconoce su ubicación"*. Por lo anterior, se confirmó como no localizada.

ii) **Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.**, con fecha 04 de noviembre de 2022, mediante el Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) se envió al domicilio registrado en SIPRES el oficio VPT/DGESPF/0664/2022 de fecha 20 de octubre de 2022, con motivo del inicio de procedimiento de cancelación por no validar su información y estar como Institución No localizada por más de dos trimestres consecutivos, cabe mencionar que aún no se cuenta con el Acuse de Recibido.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

3. *Dado que se señaló la situación de las 61 Instituciones de un total de 151, informar la correspondiente a los 90 restantes, detallando los casos en los que se rebasó el plazo de seis meses, en los que se cancelaron los registros y aplicaron las sanciones respectivas."*

De los **151** casos, **138** se tratan de SOFOMES E.N.R., de las cuales a la fecha se inició el procedimiento de cancelación a 96 (incluyendo a **Servicios Administrativos AZU, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.** y **Pruntoj, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.**)

Se cambió el estatus de "En Operación" a "Cancelada" de las siguientes 4:

Institución Financiera	Fecha de cambio de estatus a cancelada
Emprende, Soluciones Financieras, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	04 de julio de 2022
Préstamos Garantizados Aklien, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	17 de octubre de 2022
Credi Solution, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	13 de julio de 2022
Tranquilidad Financiera, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	03 de Agosto de 2022

El pasado 15 de diciembre de 2022 se retiró la leyenda a **1** SOFOM ENR: **Emprendedores Rurales por el Desarrollo de Nayarit, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.**, y se inició el Procedimiento de Cancelación correspondiente mediante oficio VPT/DGESP/0747/2021.

Se retiró la leyenda de "Institución No Localizable" a **20** Entidades que se relacionan en seguida, en las fechas señaladas, por lo que al día de hoy se encuentran sin dicha leyenda, cabe mencionar que no transcurrieron seis meses en dicha situación (No Localizadas), por lo que no se inició procedimiento de cancelación:

No.	Institución Financiera	Fecha de retiro de leyenda
1	Apoyos Guba, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	25/07/2022
2	Compañía Financiera Maspf, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	25/07/2022
3	Creciendo Firme, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	01/11/2022
4	Desarrolladora de Alternativas Estratégicas, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	28/09/2022
5	EMS, Soluciones de Negocio, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	24/08/2022
6	Expansión Kapital del Sur, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	05/07/2022
7	Financiera Opción Efectiva, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	05/07/2022
8	Finatzin, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	11/07/2022
9	Fortalece Servicios Financieros, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	07/07/2022
10	Grupo Fast Servicios Financieros, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	13/07/2022
11	Ibesto C, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	13/07/2022
12	Integración de Crecimiento, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	30/06/2022
13	Microcrédito Solidario, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	18/11/2022
14	Microfinanzas y Servicios del Sureste, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	29/09/2022
15	Operadora MFM, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	07/07/2022
16	Proyección 2017, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	11/07/2022

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

17	Red Impulsora al Desarrollo, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	29/09/2022
18	Sociedad Financiera Merkavan, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	07/07/2022
19	Soluciones Empresariales Eficaces de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	07/07/2022
20	Terra Servicios Financieros, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.N.R.	11/07/2022

Por lo que respecta a 18 SOFOMES ENR restantes con estatus "En operación", que al cierre de junio de 2022 se reportaban como "Institución No localizable" en el SIPRES, se revisa si a la fecha ya rebasaron el plazo de seis meses en dicha circunstancia, para el efecto de que la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera dé inicio a los procesos de cancelación correspondientes, que corresponde.

Adicionalmente se informa que 13 de los 151 Prestadores de Servicios Financieros no son SOFOMES E.N.R., siendo que 8 de esas entidades que se relacionan en seguida y al cierre de junio de 2022 se reportaron como "Institución No localizable" en el SIPRES, y el estatus que las mismas entidades mantienen ante el Catálogo del Sistema Financiero Mexicano (CASFIM), es "Revocada", por lo que esta Comisión Nacional, mediante Oficio VPT/0063/2022 del 14 de julio de 2022, solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores los respectivos oficios de revocación de las Entidades para confirmar el estatus, dada la diferencia que existe entre ambos registros (a la fecha de presentación no se cuenta con la respuesta solicitada). Las sociedades citadas son:

1. Almacenadora Transunisa, S.A. de C.V.
2. Grupo Almacenador Mexicano, S.A. de C.V.
3. Capital Asesoría Fondos, S.A. de C.V., Sociedad Distribuidora Referenciadora de Acciones de Sociedades de Inversión
4. Stanford Fondos, S.A. de C.V.
5. Stock & Price, S.A. de C.V.
6. Mexultra, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión
7. Operadora de Impulsoras y Promotoras de Capitales, S.A. de C.V.
8. Operadora de Inversiones Patrimoniales, S.A. de C.V.
- 9.

Cabe mencionar que no se emitió sanción alguna en el caso de estas Entidades, por presumirse su condición de Revocadas ante el Sistema Financiero.

No.	CLAVE DE REGISTRO	INSTITUCIÓN FINANCIERA	ESTATUS SIPRES	ESTATUS CASFIM
1	07057	Almacenadora Transunisa, S.A. de C.V.	En Operación	Desregulada
2	64101	Siefore Básica 3 Afirme Bajío, S.A. de C.V.	En Operación	Revocada
3	64201	Siefore Básica 4 Afirme Bajío, S.A. de C.V.	En Operación	Revocada
4	64301	Siefore Básica 5 Afirme Bajío, S.A. de C.V.	En Operación	Revocada
5	64566	Siefore Básica 2 Afirme Bajío, S.A. de C.V.	En Operación	Revocada
6	64766	Siefore Básica 1 Afirme Bajío, S.A. de C.V.	En Operación	Revocada
7	70045	Operadora de Fomento Inmobiliario, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión	Autorizada	Revocada
8	70048	Administración Profesional Nayarita, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión	Autorizada	Revocada
9	70059	Operadora de Impulsoras y Promotoras de Capitales, S.A. de C.V.	En Operación	Revocada
10	71003	Capital Asesoría Fondos, S.A. de C.V., Sociedad Distribuidora Referenciadora de Acciones de Sociedades de Inversión	En Operación	Revocada
11	71005	Stanford Fondos, S.A. de C.V.	En Operación	Revocada
12	76008	Stock & Price, S.A. de C.V.	En Operación	Revocada
13	70047	Mexultra, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión	En Operación	Revocada

Con respecto a las siguientes 3 Instituciones no transcurrieron seis meses en dicha situación (No Localizadas), por lo que no se emitió sanción alguna:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO DICIEMBRE 2022

Institución Financiera	Fecha de retiro de leyenda
Citibanamex Siefore Básica de Pensiones, S.A. de C.V.	12 de agosto de 2022
SFP Porvenir, S.A. de C.V., S.F.P.	30 de septiembre de 2022
Armour Secure Insurance, S.A. de C.V.	13 de octubre de 2022

En cuanto a **Caja la Monarca, Sociedad de Ahorro y Préstamo** y a **Multicaja Sociedad de Ahorro y Préstamo**, aun cuando éstas se encuentran marcadas como Instituciones No Localizables, mantienen el estatus de "En Operación" ante el SIPRES debido a que en el Catálogo del Sistema Financiero Mexicano (CASFIM) se encuentran de esta forma, por lo que a la fecha se mantienen sin cambio alguno.

En seguimiento a lo anterior el Comisariato del Sector Hacienda mediante el No. de Oficio CGOVC/113/HA/036/2023, de fecha 17 de marzo de 2023, de conformidad con la información presentada para su atención en la 142ª. Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de la CONDUSEF, celebrada el pasado día 6 de marzo del 2023; al respecto se informa lo siguiente:

Reportan que iniciaron los procedimientos de cancelación de 102 Instituciones; 5 Cambiaron de estatus, 4 de "En operación" a "Cancelada" y 1 de "En operación" a Transformada"; de 26 Instituciones se retiró la leyenda "Institución No localizable"; de 9 se solicitaron a la CNBV los oficios de revocación, ya que ese es el estatus de las Instituciones en el Catálogo del Sistema Financiero Mexicano, y 9 se mantienen en el SIPRES como "En Operación" "Institución No Localizable"; por lo anterior, **la recomendación se da por atendida.**

GRADO DE AVANCE: 100%