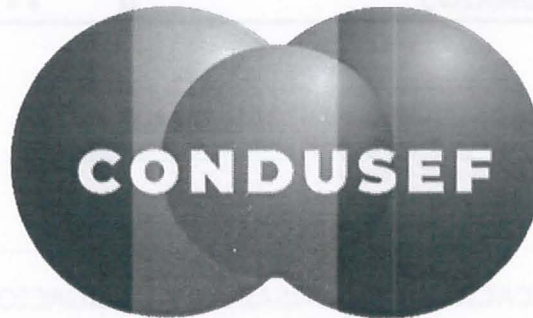




Hacienda

Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

**POLÍTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE
ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE
PROTECCIÓN Y DEFENSA A USUARIOS**

Noviembre 2025

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	1

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 2

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES 3

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO 4

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS 5

IV. POLÍTICAS GENERALES 10

FIRMAS DE VALIDACIÓN 24

TRANSITORIOS 27

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures and initials]

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	2

INTRODUCCIÓN

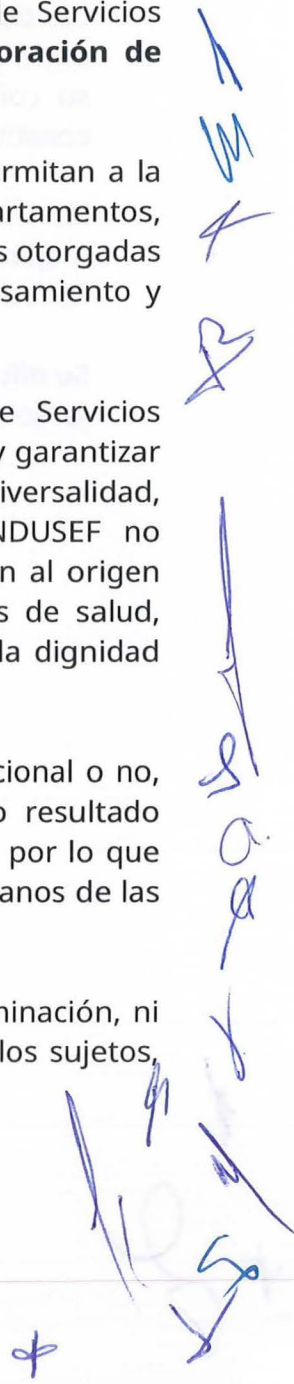
La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de la Dirección de Registros y Estadísticas, en ejercicio de las atribuciones que les son conferidas en los artículos 13 fracción IV, 35 fracción XII, XIII, XIV, XV, XVI y XVII, y 37, fracción XIX, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se dieron a la tarea de actualizar las **"Políticas para la Elaboración de Estadísticas en Materia de Protección y Defensa a Usuarios"**.

El presente documento tiene como objetivo establecer las directrices que permitan a la Dirección de Registros y Estadística (DRE), mediante la Subdirección y los departamentos, conjuntar las bases de datos de las acciones de protección y defensa a Usuarios otorgadas por las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF, para el procesamiento y análisis de las estadísticas oficiales de esta Comisión Nacional.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; de este modo, la CONDUSEF no discrimina por razón alguna o condición, incluyendo aquellas que se refieran al origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto vulnerar los derechos y libertades de las personas.

La CONDUSEF rechaza las conductas que, de forma directa o indirecta, intencional o no, propicien un trato de distinción, exclusión o restricción que tengan como resultado afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de uno o más derechos humanos, por lo que está comprometida a respetar los principios democráticos y los derechos humanos de las personas en general.

El lenguaje empleado en este instrumento no busca generar ninguna discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, y las referencias o alusiones a los sujetos, representan siempre a hombres y mujeres.



**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	3

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES

Las disposiciones contenidas en las presentes Políticas serán de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Registros y Estadística (DRE).

Los titulares de las áreas involucradas serán los responsables de su observancia y difusión entre el personal bajo su mando, así como de llevar a cabo revisiones periódicas para que su contenido corresponda a su operación y normatividad vigentes, a fin de que se constituya como una herramienta de trabajo eficaz.

La Dirección de Planeación y Finanzas, será la responsable de la actualización y mejoramiento de estas Políticas, con base en las propuestas y requerimientos que formulen las áreas responsables.

Su difusión en la CONDURED se realizará a través del responsable de administrar y operar la Normateca Interna.

[Handwritten signature]

[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin]

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	4
11	2025	

II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO**Ordenamientos de Tipo Legislativo**

- Código Civil Federal.
- Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares (CNPCF).
- Ley de Planeación.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ley General de Responsabilidades administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Ordenamientos de Alcance General

- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Ordenamientos de Difusión, Apoyo o Referencia

- Manual de Organización General de la CONDUSEF.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	5

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para efectos de este documento, se entiende por:

Aplicaciones (APP)

Al programa de software diseñado para ejecutarse en dispositivos móviles como Smartphone y tabletas, así como en computadoras. Para efectos de esta Políticas, "app" se refiere principalmente a dos conceptos: las aplicaciones de banca móvil y las aplicaciones oficiales de la CONDUSEF diseñadas para ofrecer herramientas y consultas sobre productos y servicios financieros.

Áreas responsables

A las Unidades Administrativas que manejan información sobre las acciones de defensa a los Usuarios de CONDUSEF.

Bases de datos

A la Base estadística que contiene información mensual y acumulada sobre los registros de las acciones de defensa tanto iniciadas como concluidas por periodo, proceso, subproceso, forma de recepción, Unidades de Atención a Usuarios a nivel nacional y MAEX, sector, clase, Institución, producto y causa, montos reclamados y recuperados, tipo de resolución y tiempo promedio de atención.

BANXICO

Al Nombre con el que se conoce al Banco de México.

BEF

Al Buró de Entidades Financieras

CCAMER

Al Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos de la CONDUSEF.

Chat en Línea

A la herramienta para brindar orientación a la ciudadanía, respecto de los medios a través de los cuales pueden dar inicio y seguimiento a los trámites, servicios y procesos, que se llevan a cabo en la CONDUSEF, así como canalizarlos a las herramientas habilitadas para difundir información de carácter financiero, competencia de este organismo.

CHATBOT

Al servicio de apoyo o asesorías que se otorgan de forma automática por vía remota a los Usuarios sobre diversos temas, cuando el Chat en Línea deja de funcionar en su horario habitual.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	6
11	2025	

Cláusula Abusiva

A cualquier estipulación, término o condición establecida en los contratos de adhesión que trate sobre temas distintos a tasas de interés, comisiones o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por la Institución Financiera, y que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario.

CNBV

A la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

CNSF

A la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

CONAPO

Al Consejo Nacional de Población.

**CONDUSEF /
Comisión Nacional**

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

CONDURED

A la Red interna de la CONDUSEF.

CONSAR

A la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

COR

A las audiencias de conciliación vía remota.

COT

A las audiencias de conciliación vía Telefónica.

DRE

A la Dirección de Registros y Estadística.

FINTECH

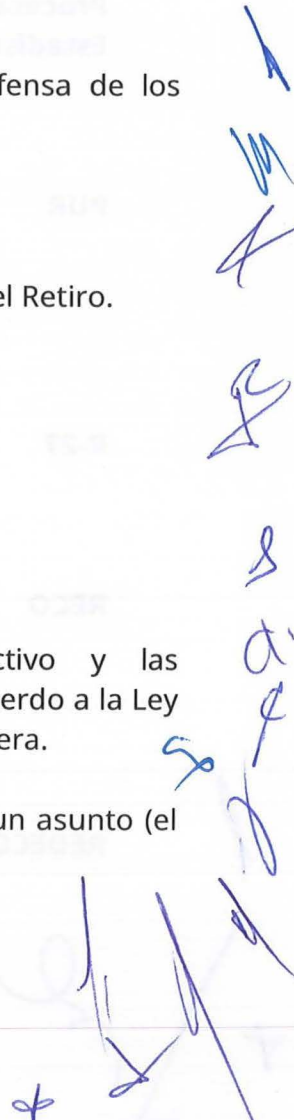
A las Instituciones de Financiamiento Colectivo y las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, de acuerdo a la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

Folios Únicos

Al identificador único asignado al seguimiento de un asunto (el asunto puede pasar por varios procesos).

Junta

A la Junta de Gobierno.



**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	7

**Llamadas
abandonadas**

A las llamadas recibidas por el CCAMER, en las que el Usuario cuelga antes de que conteste un Asesor.

MAEX

A los Módulos de Atención en el Extranjero.

Página WEB

Al Sitio web oficial de la Comisión Nacional, para que el público en general y otras entidades puedan consultar y acceder a la información estadística que publica en su página oficial.

PORI

Al Posible Robo de Identidad.

**Procesador
Estadístico**

A la Herramienta de consulta interna y pública que permite obtener a través de reportes prediseñados, información estadística de las acciones de defensa iniciadas y concluidas ante CONDUSEF.

PUR

Al **Portal Único de Registros**. Plataforma electrónica utilizada y administrada por la CONDUSEF, para que las instituciones Financieras ingresen a los Registros de la CONDUSEF, se registren, actualicen, envíen informes e informes trimestrales, así como información y se notifiquen, de manera automatizada.

R-27

Al Informe del comportamiento de las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la banca en México.

RECO

Al Registro de Comisiones. Herramienta de consulta para conocer las comisiones y conceptos que dan origen al cobro de las mismas, para operaciones de crédito, depósito, descuento, mutuo, factoraje y arrendamiento financiero, que ofrecen al público en general las Instituciones Financieras.

REDECO

Al **Registro de Despachos de Cobranza**. Sistema electrónico que contiene información de los despachos de cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad Financiera y el deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2025	8

REUS

Al **Registro Público de Usuarios**. Registro que no desean información publicitaria de productos y servicios financieros. Es el Padrón que contiene información personal de los Usuarios del Sistema Financiero Mexicano que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las Instituciones Financieras en sus prácticas de mercadotecnia.

RECA

Al **Registro de Contratos de Adhesión**. Herramienta informática que permite a las Instituciones Financieras registrar sus contratos de adhesión, a fin de que los Usuarios los conozcan.

RECAS

Al **Registro de Contratos de Adhesión de Seguros**. Herramienta informática que permiten conocer los contratos de adhesión de productos y servicios de las Instituciones de Seguros.

RESBA

Al **Registro de Tarifas básicas**.

REUNE

Al **Registro de Información de las Unidades Especializadas**. Instituciones Financieras que deben atender las consultas, aclaraciones y reclamaciones de los Usuarios.

RUT

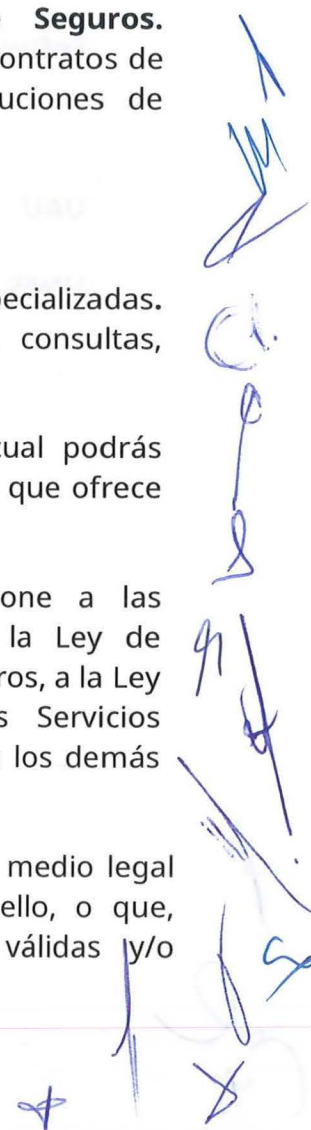
Al **Registro Único de Trámites**. Sistema en el cual podrás solicitar y dar seguimiento a los trámites y servicios que ofrece la CONDUSEF.

Sanciones Impuestas

Al Registro de multas que la CONDUSEF impone a las Instituciones Financieras, por incumplimientos a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, a la Ley de Instituciones de Crédito y a los demás ordenamientos que le den competencia.

Sanciones y/o multas Firmes

Aquellas que no fueron impugnadas a través de un medio legal de defensa dentro del término establecido para ello, o que, habiendo sido impugnadas, fueron declaradas válidas y/o confirmadas en amparo.



**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
10	2025	9

SIO

Al **Sistema de Información Operativa**.

SIPRES

Al **Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros**. Registro que consiste en proporcionar información corporativa y general de las Instituciones Financieras que son competencia de la CONDUSEF.

Sistema Arbitral

Al Sistema para llevar a cabo arbitrajes respecto de determinadas operaciones, productos o servicios, que se encuentren previamente inscritos por las Instituciones Financieras en el Registro de Ofertas Públicas.

Software

El conjunto de programas, instrucciones, datos y reglas que permiten a los dispositivos electrónicos automatizar tareas específicas, como por ejemplo Pentaho.

UAU

En singular o plural, a las Unidades de Atención a Usuarios.

UNES

En singular o plural a las Unidades de Atención Especializadas.

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures and initials]

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	10

POLÍTICAS GENERALES

1. La DRE, a través de los Departamentos que designe, solicitará de manera mensual la información que reporten las diversas Áreas respecto a los servicios que proporciona la Comisión Nacional, de conformidad con el artículo 35, fracción XV, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Esta información será solicitada a través de medios electrónicos el primer día hábil de cada mes, y se especificará el área responsable de reportarla y el tiempo determinado para su entrega. Asimismo, la DRE será la responsable de la extracción de la información registrada en el SIO, que está relacionada con las acciones de defensa atendidas por las UAU y por las diversas áreas de atención al público (Dictamen y Defensa), así como de la Base de Datos de los asuntos del sistema REDECO.
2. La información estadística generada por la DRE y la que se solicita a las diversas áreas, servirá para la creación de las bases de datos que será la fuente para la actualización de las herramientas de consulta automatizadas, procesador estadístico y la plataforma de integración de datos (software); así como para la elaboración de los reportes, encuestas e informes oficiales elaborados por la DRE. Esta información se clasificará como información interna y externa de conformidad con las tablas siguientes:

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin]

[Handwritten blue ink mark at the bottom left]

PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	11

a) Información Interna generada y/o solicitada

Dirección de Registros y Estadística	Dirección de Control y Supervisión Metropolitana	Direcciones de Control y Supervisión	Dirección General de Educación Financiera	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios	Dirección General de Supervisión	Dirección General de Sanciones
• Bases de datos SIO de las Acciones de Defensa de CONDUSEF (asesorías y reclamaciones generadas por folio)	• CCAMER (Orientaciones no registradas en el SIO) • Chat en Línea	• Estadística de Educación Financiera por Unidades de Atención a Usuarios	• Estadística de Educación Financiera	• Accesos a la página de Internet	• Montos Recuperados de Defensa Legal.	• Información de Cláusulas Abusivas.	Sanciones Impuestas y Firmes.
• REUS	• Base de Datos Fintech de las Asesorías y reclamaciones • Base de Datos SIAB VIDA • Base de Datos de BCD		• Redes Sociales	• Número de accesos APPS	• Juicios ganados y Juicios perdidos		
• SIPRES				• CHATBOT	• Porcentaje de adultos mayores.		
• BEF (Índices de reclamación, número de visitas al sitio e IDATU)					• Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral		
• Corridas Financieras							
• Bases de Datos REDECO							
• Bases de Datos REUNE							
• RECA							
• RECAS							
• Reporte de Folios únicos del SIO							
• Bases de Datos • PORI							
• RUT							
• PUR							
• COR							

[Handwritten blue ink notes and signatures on the right margin of the table, including a large 'M' and several initials.]

[Handwritten blue ink notes and signatures on the bottom left margin of the page.]

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
 MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
 USUARIOS**


FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	12

Información Externa de otras comisiones

AUTORIDAD FINANCIERA	INFORMACIÓN	
CNBV	Reporte de Información del R-27 (Trimestral) sobre el comportamiento de las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la banca en México.	Consulta y descarga de Información del portal estadístico WEB de la comisión (número de contratos de productos de crédito, número de cuentas, número de tarjetas, No. de TPV, No de ATM, Informe del Reporte de Inclusión Financiera "RIF", entre otros)
BANXICO	Consulta y Descarga de Información Estadística del Portal CIF (Central de Información Financiera) con respecto al número de Usuarios de Banca por Internet. (Trimestral).	Descarga de Información Estadística del Portal Público de Banxico, con respecto a los Tipos de cambios de divisas: Dólar, UDIS, entre otros.
CON SAR	Descarga de información de su propio portal (número de trabajadores registrados, No. de traspasos entre Afores, comisiones e Índice de Rendimiento Neto).	-----
CNSF	Información estadística sobre el número de siniestros y riesgos por ramo e Institución de las Aseguradoras Salud y Pensiones (Trimestral), proporcionada por la misma comisión.	-----
CONAPO	Descarga de base de datos de las Proyecciones de la Población en México por Entidad Federativa, Municipio y edad.	-----

3. La Dirección de Control y Supervisión Metropolitana y la Dirección de Defensa a Usuarios, serán las encargadas de proporcionar la información estadística de la Plataforma de Usuarios Fintech y la base de montos recuperados de los asuntos concluidos de Defensoría Legal, respectivamente, en el ámbito de su competencia; esta información deberá ser recibida en los primeros 3 días hábiles de cada mes. Las áreas que proporcionen la información serán las responsables de la consistencia, veracidad y calidad de la información correspondiente, y serán estas mismas las autorizadas para realizar las correcciones necesarias si la información es incorrecta o incompleta, así como de su validación.





**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	13

4. Por su parte, la DRE a través de sus departamentos extraerá dentro de los primeros 4 días hábiles del mes, las tablas de datos de la información estadística sobre las acciones de defensa atendidas por las UAU y por las diversas áreas de atención al público (Dictamen y Defensa), que fueron registradas en el SIO del mes inmediato anterior. La información correspondiente a los registros de Asesorías (ATJ del CCAMER, SIAB Vida, Orientaciones Jurídicas, Sistema BCD) y Reclamaciones (Dictamen, Solicitudes de Defensa, Defensa Legal, Asesorías Jurídicas Penales), se enviará a las áreas responsables correspondientes para su validación, o en su caso, para las correcciones que procedan; esta información se les solicitará 2 días hábiles después de que se les haya entregado. La información correspondiente a los subprocesos de ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial, Consultas Jurídicas, Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación, se toman directamente del SIO.
5. Una vez que la DRE termine de generar, procesar e integrar las bases de datos iniciadas y concluidas, considerando las cifras ya validadas por las áreas responsables de la información, las bases de REDECO y Fintech (día 7 hábil del mes) se turnará al área de sistemas correspondiente en formato .xlsx, para que esta área comience con la actualización y carga de información tanto en la plataforma de integración de datos (software) como en el procesador estadístico. Esta actividad se realizará en un lapso máximo de 2 días hábiles (que corresponden a los días 8 y 9 hábiles del mes).
6. Las bases de datos generadas por la DRE y las proporcionadas por diversas áreas serán la fuente para actualizar los siguientes grupos estadísticos:
 - **ADD.** Acciones de defensa iniciadas y concluidas por proceso, periodo (año, mes, día), tiempo de atención, actividad de registro del proceso de atención, sector, instituciones, Unidades de Atención a Usuarios, productos, causas, género, edad, montos reclamados y recuperados, MAEX, medios de recepción y resultado de conclusión (favorable, no favorable y/o concluido por otros motivos).
 - **BEF.** Acciones de defensa reclamaciones y controversias iniciadas y concluidas de CONDUSEF, por mes, institución, productos, causas, tiempo de atención, monto reclamado y monto recuperado.
 - **REGISTROS:** Información estadística de SIPRES, RECA, RECAS, RECO, RUT, PUR, COT, COR, REUS, RESBA, REDECO y REUNE.

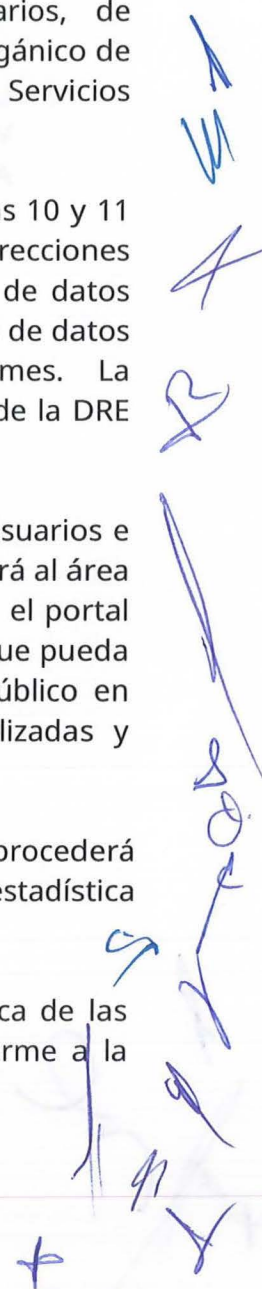
[Handwritten signature]

[Handwritten initials and marks]

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	14

7. La DRE, mediante la Subdirección deberá revisar, analizar y validar la información contenida en la plataforma de integración de datos (software) como en el procesador estadístico, con el fin de asegurar su oportunidad y veracidad. Esta información será la base para elaborar y actualizar los reportes e informes Oficiales: Informe de Presidencia, Junta de Gobierno, Informe de Autoevaluación, Balances de las acciones de defensa al usuario, Informe de las acciones de defensa, boletines, Fichas estadísticas, Fichas técnicas y estudios de carácter estadístico que se presentarán a la Junta, Presidencia, Vicepresidencias y Unidades de Atención a Usuarios, de conformidad con el artículo 35, fracción XII, XIII, XIV, XV y XVI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
8. La DRE contará con un máximo de 2 días hábiles (que corresponde a los días 10 y 11 hábiles del mes) para solicitar al área de sistemas correspondiente, las correcciones que procedan de la revisión de las cifras en la plataforma de integración de datos (software) como en el procesador estadístico, por lo que finalmente las bases de datos definitivas estarán disponibles en los primeros 12 días hábiles de cada mes. La Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras a través de la DRE será la unidad concentradora de la información.
9. Una vez que la DRE valide la información, la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras considerará listas las cifras oficiales, y la DRE solicitará al área de sistemas correspondiente, proceda a subir el "Procesador estadístico" en el portal de intranet (CONDURED) y en la página WEB de la Comisión Nacional, para que pueda ser consultado por todas las Áreas de esta Comisión Nacional y por el público en general. La fecha establecida para que estas herramientas estén actualizadas y disponible en la página WEB es al doceavo día hábil de cada mes.
10. Listas las cifras oficiales, la DRE a través de los departamentos que designe, procederá a la obtención de la información para la actualización de la información estadística publicada en el BEF, para ello se realizarán las siguientes actividades:
 - Se generan las consultas para los layouts que contienen la estadística de las acciones de defensa otorgadas por la CONDUSEF, lo anterior conforme a la metodología que publica el BEF.



**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	15

- Se generan las consultas del REUNE con información de las aclaraciones y reclamaciones.
- Se proporcionan las Bases de Datos sobre los riesgos asegurados del sector Asegurador, pensiones y salud, información externa proporcionada por la CNSF para la actualización de los índices de reclamación.
- Se proporciona el layout de comisiones e Índice de Rendimiento Neto de las AFORES.

11. Los reportes e informes estadísticos que se presentan a la Junta, a la Presidencia y Vicepresidencias de la Comisión Nacional, así como a las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF que lo requieran, son los siguientes:

- a. **Informe mensual de Presidencia**, en el que presentan las acciones de defensa llevadas a cabo por la CONDUSEF a nivel nacional, iniciadas y concluidas por proceso de atención, sector financiero (e Institución) y por Unidades de Atención a Usuarios; multas impuestas y firmes con monto de sanción por tipo de Ley, por sector y, por los motivos que las generan; registros, accesos vía Internet, información del Sistema Arbitral, reclamaciones por un posible fraude y Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI), entre otros. La información se mostrará acumulada al mes en curso, y mostrará un comparativo con el mismo periodo del año anterior.
- b. **Informe de las Acciones de Defensa**. Informe mensual y acumulado que presenta la información sobre las acciones de defensa a nivel nacional iniciadas por proceso y sector financiero, así como las cifras de los registros de CONDUSEF (REUS, RECA y SIPRES).
- c. **Fichas Estadísticas con Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)**. Reporte semestral y anual de los principales sectores financieros y las principales Instituciones, en donde se muestra información sobre el total de acciones de defensa, reclamaciones por Unidades de Atención a Usuarios, reclamaciones por municipio, sexo, edad, producto, causa, índice de reclamación y el índice de desempeño de atención a Usuarios (IDATU) generado a partir de la evaluación de 2 procesos de atención en la CONDUSEF, gestión electrónica y conciliación. Asimismo, se integra información del REUNE (consultas y controversias, medios de recepción y el estatus de las controversias).

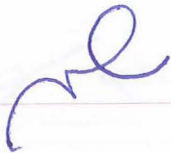
Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large 'A' and 'R' and a vertical list of initials.

Handwritten signature in blue ink at the bottom left corner.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	16

- d. **Anuario Estadístico.** Compilación anual de las acciones de defensa iniciadas a nivel nacional de los principales sectores financieros, por Unidades de Atención a Usuarios, Institución, proceso, productos, causas, índices de resolución, multas firmes, índices de reclamación y tiempos de atención. Asimismo, se presentan diversos apartados sobre MAEX, herramientas de información (Accesos, simuladores, RECO, SIPRES, RECA), posible fraude, Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI), Buró de entidades financieras y actividades de supervisión y vigilancia.
- e. **Comunicado por Entidad Federativa.** Comunicado semanal de la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda, con las reclamaciones presentadas en dicha entidad.
- f. **Balance sobre las Acciones de Defensa al Usuario.** Reporte trimestral de las acciones de defensa iniciadas y concluidas de la CONDUSEF por proceso de atención, por TOP-10 de productos, causas e institución; tipo de resolución y tiempo de atención.
- g. **Encuestas de Calidad en el Servicio y de Posible Robo de Identidad (PORI).** Informes bimestrales que miden la calidad en el servicio, para detectar áreas de mejora.
- h. **Encuestas de las Razones para presentar una queja electrónica en la CONDUSEF** de los sectores de bancos, Afores y Seguros.
- i. **Informe de Junta de Gobierno.** Documento que concentra logros y Acciones institucionales al bimestre acumulado, el cual se presentará a la Junta junto con otros proyectos, quién tomará conocimiento del mismo.
- j. **Informe de Autoevaluación.** Informe que contiene la evolución semestral de los resultados obtenidos en el periodo analizado de las acciones de protección y defensa al usuario que llevó a cabo la CONDUSEF.
- k. **Historia Estadística.** Resumen estadístico histórico anual desde 1999 hasta el cierre del año previo, que contendrá la información de acciones de defensa por proceso, sector, clase y Unidades de Atención a Usuarios.
- l. **Fichas Técnicas.** por sector, por clase financiera, por principales instituciones y Unidades de Atención a Usuarios. Informe mensual de los



**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11**2025****17**

principales sectores, clases financieras e instituciones, en las que se reporta información estadística del total de acciones de defensa, reclamaciones por: sexo y rango de edad, principales productos y causas, por unidad de atención, por posible fraude y Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI), índice de reclamación y % de participación de las controversias.

- m. Informe sobre el Comportamiento de las Reclamaciones Totales, Posible Fraude y Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI) presentadas ante CONDUSEF.** Informe trimestral acumulado, que contiene un estudio y análisis del comportamiento de las Acciones de Defensa por Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI) de la CONDUSEF, por proceso de atención, clase, institución, producto y causa de reclamación, montos reclamados y recuperados, tipo de resolución y tiempo de atención; así como un apartado de las reclamaciones por posible fraude.
- n. Informe para la Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia.** Informe Trimestral acumulado, que contiene en la sección de Estadística el reporte de las acciones de defensa por proceso, reclamaciones totales en CONDUSEF por rango de edad y clase, informe de los reportes que el área de estadística publicó en transparencia proactiva, y el número de visitas al procesador estadístico público de CONDUSEF.
- o. Informe del Presidente para la Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno.** Informe bimestral acumulado, que contiene el reporte general de las reclamaciones totales recibidas en la CONDUSEF por proceso; las controversias de las principales clases financieras por institución, por rangos de edad-sexo, principales productos y causas de reclamación; así como los asuntos relacionados con un posible fraude de la Banca Múltiple.
- p. Cuadro de las Acciones de Defensa al Usuario Iniciadas a nivel Nacional por Proceso, para el Avance del cumplimiento de las metas de los indicadores de la MIR.** Informe mensual, donde se reportan las acciones de defensa iniciadas a nivel nacional por proceso de atención al Usuario. La información se presenta de forma acumulada al mes en curso, mostrando un comparativo con el mismo periodo del año anterior.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	18

- q. **Catálogos de Productos/Causas de Sectores Financieros.** Relación de productos y causas por sector financiero, por las cuales los Usuarios solicitan asesorías o presentan reclamaciones (actualmente se cuentan con 22 catálogos). Para la actualización de catálogos, se llevarán a cabo reuniones de trabajo con los diversos sectores, autoridades y asociaciones para determinar los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado.
- r. **Diversos reportes.** encuestas, e información estadística solicitada directamente por Presidencia y por las distintas Unidades Administrativas de la CONDUSEF.
12. Los reportes generados por la DRE serán entregados a la Presidencia, a las Vicepresidencias y a las Direcciones Generales involucradas, así como a la Junta, según corresponda.
13. Una vez que la DRE elabore los reportes estadísticos correspondientes, se solicitará a las áreas adscritas a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, que los publique en las siguientes páginas: el Informe de Acciones de Defensa, las Fichas Estadísticas, el Anuario Estadístico, la Historia Estadística, el Balance de las Acciones de Defensa, el Top 10 de productos y causas y las Acciones de Defensa por UAU, en la página WEB de la Comisión Nacional; por su parte, el Informe de Presidencia sea publicado en la página de la Condured.
14. Será responsabilidad de la DRE validar la calidad de la información estadística que se publica en la página WEB de la Comisión Nacional y en la página de la Condured (intranet), así como en las siguientes herramientas informáticas:
- 1. Portal Estadístico/Procesador Estadístico.** Herramienta desarrollada con la finalidad de ofrecer información homogénea y oficial para todas las áreas de atención en CONDUSEF. Con esta herramienta las distintas áreas de la Comisión Nacional, así como el público en general, pueden consultar y generar reportes de acuerdo a sus necesidades (se presenta en la página de CONDURED - Portal de Información y en la página oficial de CONDUSEF).
 - 2. Plataforma de integración de datos (software).** Herramienta que permite **la extracción, transformación y carga de información estadística, así como**

PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	19

su análisis, visualización y generación de reportes de los procesos de atención brindados por esta Comisión Nacional a los Usuarios de Servicios Financieros; el cual presenta cifras oficiales en materia de Acciones de Defensa a Usuarios, registros, Datos del REUNE sobre las consultas, reclamaciones y aclaraciones registradas por las propias instituciones financieras, e información externa de la CNBV sobre las reclamaciones monetarias del R-27.

15. Las áreas adscritas a la DRÉ, deberán cumplir con las actividades establecidas para entregar en tiempo y forma las bases y reportes correspondientes de conformidad con el programa de actividades **PROGRAM. ACTIV.**, siguiente:

PROGRAM. ACTIV

ACTIVIDAD / RESPONSABLE	Subdirección	Jefes de Departamento	Operativos*
PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS REPORTE			
Recopilación Estadística de información interna y externa.			
Extracción y revisión mensual de la estadística de las ADD SIO, tanto iniciadas como concluidas, para su validación y en su caso, aplicación de ajustes y correcciones solicitados por las áreas responsables. Lo anterior para su integración en Bases de Datos.			
Extracción, revisión y validación mensual de las Bases de datos de las reclamaciones de REDECO.			
Revisión y validación mensual de las Bases de datos de la información estadística de la Plataforma de Usuarios Fintech (Asesorías y reclamaciones iniciadas y concluidas).			
Integración y generación de las bases de datos estadísticos (SIO, REDECO y Fintech) para la actualización de los reportes.			
Revisión de la actualización y validación mensual de la información del procesador estadístico de INTRANET y público.			
Revisión y validación mensual de la información contenida en la Plataforma de integración de datos (software).			
Actualización y publicación de los informes, reportes prediseñados de la página de Intranet de CONDUSEF (Portal de información estadístico)			
Actualización, revisión y validación de informes, reportes y boletines estadísticos.			
Actualización de la base de datos del Anuario Estadístico para la plataforma de Datos Abiertos.			
Actualización de la sección de estadística de la página de Obligaciones de Transparencia Proactiva y la liga del anuario estadístico de la Plataforma Nacional de Transparencia.			
Actualización, revisión y validación del Anuario Estadístico.			

Handwritten notes and signatures on the right side of the table, including a large signature and several initials.

Handwritten notes and signatures on the left side of the page, including a large signature and several initials.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
 MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
 USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	20

ACTIVIDAD / RESPONSABLE	Subdirección	Jefes de Departamento	Operativos*
Actualización y revisión de las fichas estadísticas con información de CONDUSEF, REUNE y el reporte del IDATU.			
Actualización y revisión Catálogos de productos / Causas de sectores financieros.			
Atención y respuesta de solicitudes de información estadística del portal de transparencia.			
Atención y respuesta de solicitudes de información estadística de diversas áreas internas de CONDUSEF.			
Actualización del balance sobre las acciones de defensa al Usuario.			
Actualización del Top 10 de productos, causas e Instituciones Financieras.			
Actualización del informe de Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia			
Actualización y revisión del informe de Junta de Gobierno.			
Actualización y revisión de la presentación del informe del Presidente para Junta de Gobierno.			
Actualización, revisión y validación de la actualización del Reporte de autoevaluación.			
Actualización de la Historia estadística anual.			
Extracción de cifras del Banco de datos de Banxico y de la CNBV.			
Actualización trimestral de las cifras estadísticas del Micrositio de Comercio Electrónico.			
Actualización y revisión de Fichas Técnicas Estadísticas por sector, institución y por Unidad de Atención a Usuarios.			
Generación de consultas a partir de las Bases de datos de CONDUSEF y REUNE para la actualización trimestral de los layouts del BEF, infografías trimestrales y para la sección mensual de las controversias de Condusef.			
Generación y elaboración de Bases estadísticas de las reclamaciones de CONDUSEF para la actualización de pergaminos del BEF.			
Generación de Bases estadísticas de las controversias de CONDUSEF por un posible fraude para SEPROBAN (mensual).			
Informe trimestral sobre el comportamiento de las reclamaciones totales; por un posible fraude y por Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI) presentadas ante CONDUSEF.			
Elaboración y actualización bimestral de las Encuestas de Calidad y de PORI			
Elaboración y actualización mensual de las Encuestas de las Razones para presentar una queja electrónica en la Condusef de los sectores de bancos, Afores y Seguros.			
Índices de reclamaciones de Banca Múltiple de Tarjeta de crédito, de transacciones (operaciones de depósito - retiro) y de captación.			

*Se consideran operativos de todos los niveles, incluido jefe de oficina.

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large signature and several initials.

Handwritten signature in blue ink at the bottom left.

Handwritten initials and a plus sign in blue ink at the bottom right.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	21

16. La DRE, proporcionará atención a las consultas y solicitudes de información estadística respecto a las Asesorías, Reclamaciones y Registros, que presenten las Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional, así como los reportes con los datos oficiales que se soliciten.
17. La DRE, mediante la subdirección y los departamentos, será responsable de la actualización de la sección ESTADÍSTICA, BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS, REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN, REGISTRO DE COMISIONES y REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SEGUROS, del Portal de Transparencia Proactiva, la cual se realizará mensual, trimestral o anualmente, dependiendo de la información contenida.
18. La DRE, mediante los Departamentos actualizará y publicará de forma anual la liga del anuario estadístico en la Plataforma Nacional de Transparencia.
19. La DRE, atenderá y resolverá las consultas e inquietudes que, sobre los índices de reclamaciones que se publican en el BEF, formulen las instituciones financieras o demás áreas de la Comisión Nacional.
20. La DRE, en coordinación con el personal a su cargo elaborará y publicará estadísticas relativas a las Instituciones Financieras, sobre productos y servicios, también sobre el proceso de defensa a Usuarios de la CONDUSEF y supervisará la correcta difusión de las cifras, de conformidad con el artículo 11, fracciones XVI y XL, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
21. Las Unidades Administrativas encargadas de proporcionar la información estadística a la DRE, serán las responsables del contenido de la misma; cuando en el transcurso de las actividades propias identifiquen mejoras o realicen revisiones a las cifras estadísticas, podrán solicitar a la DRE realizar los cambios señalados.
22. La DRE, mediante la Subdirección llevará a cabo revisiones mensuales y una revisión anual (en donde se revisan nuevamente los datos de cada mes), a la información estadística oficial para mantener la información actualizada y veraz; dichas revisiones podrán implicar cambios en la clasificación de la información, lo que puede generar en algunos casos, que cuando se consulten las cifras por proceso de atención, producto

M
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z

Handwritten signature and initials in blue ink.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	22

financiero, causa de reclamación y tipo de resolución, no necesariamente coincidirán con lo reportado anteriormente. Es importante precisar que los asuntos recibidos y atendidos de forma presencial y en línea en días inhábiles de la CONDUSEF, conforme a lo establecido en el Diario Oficial de la Federación, no se contabilizarán en la estadística hasta el día hábil inmediato.

23. La DRE, mediante la Subdirección que se designe, trimestralmente realizará el proceso de validación del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), que consiste en verificar que los datos transferidos desde el Sistema de Información Operativa (SIO) al sistema Folios IDATU correspondan fielmente a los criterios estipulados para este indicador. Una vez confirmada la congruencia de la información, las Unidades de Atención a Usuarios (UAU) y las Instituciones Financieras procederán a la revisión de la información conforme a los plazos establecidos para este proceso, para que una vez terminado el mismo, se corrobore que las calificaciones generadas en el sistema sean correctas y estén alineadas con lo dispuesto en la normativa aplicable, así como que la información que se publique sea congruente.

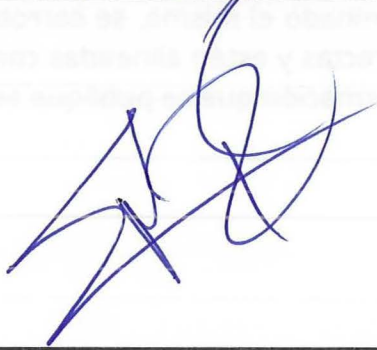

me

[Vertical list of handwritten initials and marks]

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	

FIRMAS DE VALIDACIÓN

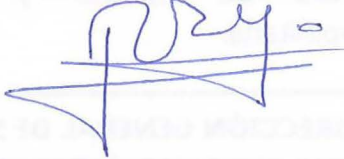
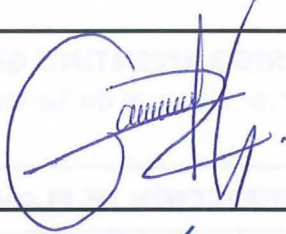



NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
ÁREA RESPONSABLE	
ANA CLARA FRAGOSO PEREIDA, Vicepresidenta de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras	
NOELIA ESQUIVEL RAMÍREZ, Subdirectora de Registros y Estadísticas AA <small>Subdirectora de Registros y Estadística AA, designada mediante Memorándum número VAUIF/009/2025, para continuar con la gestión de los asuntos de la Dirección de Registros y Estadística, a partir del 18 de agosto de 2025, con fundamento en lo establecido en los artículos 13, fracción XV y quinto párrafo del 59 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente; decimotercero del Acuerdo por el que se establecen las bases generales para los procedimientos de rendición de cuentas, individuales e institucionales de la administración pública federal; y 45 párrafo primero de los Lineamientos generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.</small>	
MARÍA ANTONIA SALDAÑA BERNAL, Subdirectora de Registros y Estadística AB	
JOEL SÁNCHEZ SORIANO, Jefe de Departamento	
MARLENE HERNÁNDEZ ORTEGA, Departamento de Registros y Estadística AB2	
CARLOS ALBERTO CUEVAS LÓPEZ, Departamento de Registros y Estadística AB3	

A
B
M
S
R



**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	24

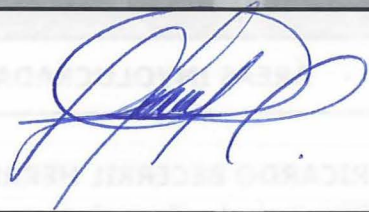
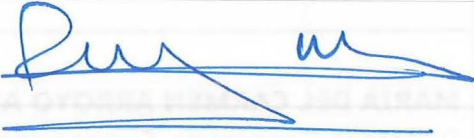
NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
ÁREAS INVOLUCRADAS Y/O PARTICIPANTES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO	
RICARDO BECERRIL HERRERA, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	
MARÍA DEL CARMEN ARROYO ARROYO, Directora General de -Supervisión.	
ELIZABETH ARAIZA OLIVARES, Directora General de Procedimientos de Defensa a Usuarios.	
LETICIA ZAMUDIO CORTÉS, Directora General de Sanciones.	
ELODIA IVONNE HERNÁNDEZ CONTRERAS Directora General de Educación Financiera.	

[Handwritten mark]

[Handwritten marks and signatures]

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	25

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
PATRICIA ADRIANA SÁNCHEZ PELAYO, Directora de Control y Supervisión Metropolitana.	
· DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Jurídicos.	
· DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS	
RAÚL ROSAS BARRIGA, Director de Planeación y Finanzas.	

Handwritten marks and signatures on the right margin, including a large 'A' and several illegible signatures.

Handwritten marks and signatures on the bottom left margin, including a large 'A' and several illegible signatures.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A
USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	26
11	2025	

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Las presentes Políticas entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

SEGUNDO. - Al entrar en vigor las presentes Políticas, deja sin efectos a las **"Políticas para la Elaboración de Estadísticas en Materia de Defensa a Usuarios"** fechadas en el mes de agosto de 2024.

[Handwritten signature]

[Vertical list of handwritten initials and marks]

[Handwritten mark]