



**ACTA DE LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DE 2026
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Siendo las 13:00 horas, del día miércoles 25 de febrero de 2026 en el Recinto "Dr. Ángel Aceves Saucedo", ubicado en el piso E4 de la Sede Central de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los integrantes del Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar; Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia; la Lic. Verónica Meléndez Valdez, Directora de Procedimientos Jurídicos, persona designada para la atención de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a través del oficio número VPA/249/2025 de fecha 04 de agosto de 2025; el Lic. Roberto Beltrán Ramírez, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF; y la Mtra. Edith Hernández Cano, Directora General de Procedimientos de Defensa a Usuarios y Secretaria Técnica del Comité de Transparencia, se reunieron para celebrar la Segunda Sesión Ordinaria del año 2026, por lo que se dieron cita sus integrantes; adicionalmente participaron como invitados a la sesión la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Vicepresidenta de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras; la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Vicepresidenta de Planeación y Administración; la Mtra. Leticia Zamudio Cortés, Directora General de Sanciones; el Mtro. Rodrigo Juventino García Islas Leal, Director General de Servicios Jurídicos; la Mtra. María del Carmen Arroyo Arroyo, Directora General de Supervisión; la Mtra. Elodia Ivonne Hernández Contreras, Directora General de Educación Financiera; el Lic. Victor Hugo Caletti Ochoa, Secretario de la Junta de Gobierno; la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, Directora de Control y Supervisión Metropolitana; la Act. Mayra Gama Benítez, Directora de Registros y Estadística; la Lic. Sara Beatriz Avendaño Castillo, Directora de Administración de Personal; el Mtro. Raúl Rosas Barriga, Director de Planeación y Finanzas; y el Ing. Ricardo Becerril Herrera, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

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

En uso de la palabra, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar dio la bienvenida a los integrantes del Comité de Transparencia e invitados a la sesión, agradeciendo su presencia y participación, y solicitó se informara sobre la existencia de Quórum para llevar a cabo la sesión. Para dichos efectos la Secretaria Técnica tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se cumplía con el número de integrantes presentes para sesionar de manera válida. Declarada la existencia de Quórum, se procedió al desahogo del segundo punto con la lectura y aprobación del orden del día.

II.- Aprobación del Orden del Día.

A continuación, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar requirió a la Secretaria Técnica tomar la votación para la aprobación del Orden del Día:





ORDEN DEL DÍA

1. Instalación y registro de los miembros e invitados a la **Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia 2026**.
2. Declaración de Quórum Legal e Inicio de la Sesión.
3. Aprobación del Orden del Día.
4. Desarrollo de la Sesión.
 - 4.1. Informe del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2025, por parte de la **Unidad de Transparencia**, respecto de los puntos señalados en el numeral V., inciso D., sub inciso D.4., inciso a), fracción II, sub inciso a) de los Lineamientos en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la CONDUSEF.
 - 4.2. Informe del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, por parte de la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, respecto a la promoción e implementación de políticas de transparencia proactiva.
 - 4.3. Informe del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, por parte de la **Dirección General de Educación Financiera**, respecto a la promoción e implementación de políticas de transparencia proactiva.
 - 4.4. Informe del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, por parte de la **Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental**, respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF.
5. Asuntos Generales.

Conforme a la instrucción, la Secretaría Técnica solicitó su aprobación a los integrantes del Comité, mismos que acordaron emitir el siguiente Acuerdo:

CT/CONDUSEF/2ª/SESIÓN ORDINARIA/01/ACUERDO/2026: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprueba el orden del día de la Segunda Sesión Ordinaria del año 2026.

Ejecutado lo anterior, y en continuidad con la sesión, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar señaló que, el día 5 de febrero de 2026, la Unidad de Transparencia convocó al Comité de Transparencia a la Segunda Sesión Ordinaria del año 2026, a celebrarse el día 12 de febrero de 2026, conforme al calendario aprobado en la Cuarta Sesión Ordinaria del año 2025.

Con fecha 10 de febrero de 2026, se recibió en la Unidad de Transparencia, por medio de correo electrónico, los comentarios del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF respecto a la información socialmente útil,





proactiva o focalizada a revisar en la Segunda Sesión Ordinaria, presentada por parte de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras y la Dirección General de Educación Financiera, remitidos por el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades, en su carácter de miembro suplente del Comité de Transparencia, relacionadas con las actividades que se solicitó efectuar respecto de ese tipo de información a las unidades administrativas vinculadas al tema, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2025, de este Comité de Transparencia, concernientes a que se realizara la evaluación de la información que se presenta ante este ente colegiado, determinando la información que se presenta o bien cuál sería una nueva información que podría mejorar la transparencia y proporcionar mayor conocimiento a la ciudadanía en general.

Por consiguiente, en cumplimiento con lo dispuesto en el numeral V., inciso D., sub inciso D.3., fracción IV, sub inciso b. inciso iii, de los Lineamientos en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la CONDUSEF, se difirió la celebración de la Segunda Sesión Ordinaria, a efecto de que las citadas Unidades Administrativas realizaran las adecuaciones correspondientes a los asuntos sometidos a consideración de este Órgano Colegiado, conforme lo dispuesto en los Lineamientos para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva.

Lo anterior, con la finalidad de dirigir y coordinar las acciones necesarias para que las actuaciones del Comité cumplan con las obligaciones establecidas por la normatividad aplicable; hecho que se hace constar en la presente acta para los efectos a los que haya lugar.

En consecuencia, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar solicitó a las personas integrantes del Comité de Transparencia señalar si existían observaciones y/o comentarios, por lo que, no existiendo alguna, se dio continuidad a la sesión.

III.- Desarrollo de la Sesión

Acto seguido, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar requirió a la Secretaria Técnica dar lectura al **PRIMER ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

*Informe del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2025, por parte de la **Unidad de Transparencia**, respecto de los puntos señalados en el numeral V., inciso D., sub inciso D.4., inciso a), fracción II, sub inciso a) de los Lineamientos en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la CONDUSEF.*

Por consiguiente, la Mtra. Edith Hernández Cano expuso como persona facultada para la atención, seguimiento y resolución de las solicitudes de información pública, acceso a datos personales, recursos de revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de la Unidad de Transparencia, con fundamento en los artículos 41, fracción VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente y 22, fracción XXVII del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de





Servicios Financieros vigente, el informe del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, por parte de la Unidad de Transparencia, respecto de los puntos siguientes:

- **Solicitudes recibidas a través de la Plataforma Nacional de Transparencia**
 - Estadística de solicitudes de información pública y Derechos ARCO.
 - Temáticas de solicitudes de información y Derechos ARCO.
- **Comité de Transparencia**
 - Número de Sesiones Extraordinarias y Ordinarias.
 - Temáticas de asuntos revisados en las Sesiones Extraordinarias.
- **Recursos de Revisión**
 - Detalle y estatus de los Recursos de Revisión interpuestos en contra de las respuestas emitidas a las solicitudes de información pública y Derechos ARCO.
- **Obligaciones de transparencia dispuestas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**
 - Cumplimiento de carga y actualización de la información en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT).
 - Información de denuncias por incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia y/o por la falta de actualización de las Obligaciones de Transparencia previstas en los artículos 88 al 101 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Capacitación**
 - Cumplimiento al Programa de Capacitación del primer trimestre aprobado por el Comité de Transparencia; en espera de que la Autoridad Garante Federal informe la continuidad de las acciones de capacitación.

Derivado de lo anterior, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar solicitó a los integrantes del Comité de Transparencia manifestar si existían observaciones y/o comentarios, por lo que no se tuvo intervención alguna al respecto.

En continuidad con la sesión, señaló el **SEGUNDO ASUNTO** a revisar, mismo que se enuncia en seguida:

Informe del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, por parte de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, respecto a la promoción e implementación de políticas de transparencia proactiva.

En consecuencia, cedió la palabra a la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, quien, en uso de la voz, expuso la promoción de las políticas de transparencia proactiva implementadas por la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, conforme a las atribuciones conferidas en el artículo 35 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, siendo las siguientes:





- **Estadísticas:**
Apartado Permite consultar los datos estadísticos sobre las Acciones de Defensa llevadas a cabo por CONDUSEF ante los Usuarios de productos y servicios financieros, así como la Calificación y Ranking del Índice de Atención a Usuarios de las Instituciones Financieras.
- **Buró de Entidades Financieras (BEF)**
Herramienta de consulta que le permite a los usuarios, conocer el comportamiento de las instituciones y los productos que ofrecen.
- **Registro de Contratos de Adhesión (RECA)**
Herramienta informática que contiene el registro de los contratos de adhesión que las Entidades Financieras utilizan en la formalización de sus productos financieros con el público en general.
- **Registro de Comisiones (RECO)**
Herramienta que informa y difunde las Comisiones registradas de las SOFOM ENR, SOCAPS, SOFIPOS, SOFINCO y Uniones de Crédito para consulta de los Usuarios, Autoridades y Entidades Financieras.
- **Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS)**
Herramienta que permite conocer los contratos de adhesión de productos y servicios de las Instituciones de Seguros, incluyendo aquella información sobre las obligaciones que derivan de ellos y sus características generales.
- **Procesador Estadístico**
Herramienta que surge en atención a las necesidades de información estadística de las personas usuarias de servicios financieros y del público en general, con la finalidad de proporcionarles cifras de carácter oficial en materia de atención a usuarios, de forma oportuna y confiable, creando reportes a la carta de las acciones de defensa para el proceso de atención a Usuarios que lleva a cabo la CONDUSEF.

5

De lo anterior, y conforme a los Lineamientos para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva, presentó por cada una de las prácticas lo siguiente:

- Fecha de implementación.
- El cumplimiento a la calidad de la información (accesibilidad, confiabilidad; comprensibilidad; oportunidad; congruencia; integralidad; actualidad, y verificabilidad).
- Su difusión.
- El enlace electrónico.
- La medición.
- Los resultados de la implementación.

Asimismo, señaló que las referidas prácticas se encuentran publicadas en el portal oficial de esta Comisión Nacional, en el apartado de Transparencia, en la sección Apertura Gubernamental.



[Handwritten signature and initials in blue ink]



Concluido lo anterior, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar preguntó a los integrantes informar si existían observaciones y/o comentarios al respecto, a lo que el Lic. Roberto Beltrán Ramírez cuestionó la reducción de la información presentada, preguntando si el enfoque se limitaría únicamente a la transparencia proactiva, excluyendo la información focalizada tratada en sesiones anteriores.

En atención, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar aclaró que, para el informe del ejercicio 2025, se mantendrían los temas de transparencia proactiva ya autorizados. No obstante, para el ejercicio 2026 se realizará un esfuerzo mayor para incorporar nuevos conceptos, existiendo la posibilidad de realizar un análisis de las preguntas más recurrentes recibidas por la vía de solicitudes de información para evaluar su traslado directo a la modalidad de transparencia proactiva; asimismo precisó que los conceptos ya fijos se presentarán con avances constantes y se implementarán mediciones directas para evaluar la utilidad de la información puesta a disposición a través de las prácticas de transparencia proactivas.

En ese sentido, el Lic. Roberto Beltrán Ramírez propuso que el propio Comité de Transparencia actúe como ente evaluador al observar los datos que las Unidades Administrativas sometían a su consideración en cada sesión; toda vez que de la información presentada en sesiones anteriores, se observó un indicador negativo en el simulador de crédito automotriz, en específico en la percepción de utilidad, subrayando que la detección de decrementos en la utilidad por parte de los usuarios constituye, en sí misma, una forma de evaluación de resultados, y en consecuencia surge la necesidad de acciones correctivas ante herramientas donde se reporta baja utilidad.

Por consiguiente, insistió en conocer cómo se plasmarán las acciones de mejora derivadas de la evaluación conforme lo dispuesto en los Lineamientos para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva para asegurar que el indicador de utilidad revierta a sentido positivo en el siguiente trimestre; recalcando que no se busca generar más carga de trabajo a las Áreas, sino de ver con los elementos que se tienen de qué manera se cumple.

Derivado de lo anterior, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar argumentó que, si bien es necesario mejorar la metodología de evaluación de resultados a las practicas, también se debe considerar el volumen total de usuarios que las visitan, para no tomar decisiones basadas únicamente en el porcentaje de la encuesta de satisfacción, dado que el universo de encuestados es pequeño en comparación con la visita real a los contenidos. No solo advertir que ante el decremento de resultados se pueda determinar que la herramienta ya no es útil, sino actualizar las encuestas para que sean más precisas y de fácil acceso para obtener la retroalimentación puntual sobre la utilidad y funcionalidad de las herramientas, lo que se supondría como una forma de evaluación.

En respuesta, el Lic. Roberto Beltrán Ramírez señaló que concuerda que la cantidad de personas que visitan la página es un resultado de evaluación de la práctica, por lo que, definitivamente no se está pidiendo que se quite, solo se hace la observación sobre el indicador que arroja información en sentido inverso a una mayoría, porque en los otros indicadores se tiene un 80% o hasta un 90% de aprobación y en ese sí se ve mucho el



efecto contrario. A lo que la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar confirmó que, en ese caso negativo, es una parte solamente del simulador, por lo que se va a mejorar cómo se refleja la información a efecto de que le sea útil al usuario y para la siguiente medición se verificará qué tanto cambió el ánimo de las respuestas. Derivado de lo expuesto el Lic. Roberto Beltrán Ramírez manifestó estar de acuerdo.

No habiendo, más comentarios al respecto, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar dio lectura al **TERCER ASUNTO** a revisar, el cual se enuncia:

*Informe del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, por parte de la **Dirección General de Educación Financiera**, respecto a la promoción e implementación de políticas de transparencia proactiva.*

Cediendo el uso de la voz a la Mtra. E. Ivonne Hernández Contreras, quien presentó la promoción de las políticas de transparencia proactiva implementadas por la Dirección General de Educación Financiera, en ejercicio a las atribuciones previstas en el artículo 40 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, siendo las siguientes:

- **Información estadística de Simuladores y Calculadoras**
Herramientas financieras desarrolladas por CONDUSEF para que los usuarios conozcan y comparen diferentes alternativas que el mercado ofrece.
- **Micrositio "Educa tu Cartera"**
En este Micrositio, los usuarios encontrarán información sobre el uso responsable de los productos y servicios financieros.
- **Revista "Proteja su Dinero"**
Permite comunicar a la población acerca de los productos y servicios financieros existentes en el actual sistema financiero mexicano, permitiéndoles conocer sus conceptos, beneficios y las necesidades que cubren.
- **Sitio de Tarjetas de Crédito**
Muestra el Costo Anual Total (CAT), las comisiones, la tasa de interés, los beneficios y los seguros de las diferentes tarjetas de crédito, con la finalidad de comparar y decidir de manera razonada.

De lo anterior, y conforme a los Lineamientos para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva, presentó por cada una de las prácticas lo siguiente:

- Fecha de implementación.
- El cumplimiento a la calidad de la información (accesibilidad, confiabilidad; comprensibilidad; oportunidad; congruencia; integralidad; actualidad, y verificabilidad).
- Su difusión.
- El enlace electrónico.
- La medición.



- Los resultados de la implementación.

Asimismo, señaló que las referidas practicas se encuentran publicadas en el portal oficial de esta Comisión Nacional, en el apartado de Transparencia, en la sección Apertura Gubernamental.

Concluido lo anterior, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar pidió a los integrantes del Comité de Transparencia anunciar si existían observaciones y/o comentarios al respecto, a lo que el Lic. Roberto Beltrán Ramírez únicamente reiteró sus consideraciones antes expuestas.

No habiendo más comentarios, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, dio lectura al **CUARTO ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

*Informe del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, por parte de la **Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental**, respecto a la información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF.*

En virtud de lo anterior, cedió la palabra a la Lic. Verónica Meléndez Valdez quien proporcionó la siguiente información del cumplimiento y conservación de los archivos de la CONDUSEF, respecto del periodo a reportar:

- **Estatus de Archivo de Trámite**
 - Información cuantitativa de:
 - Nuevos Expedientes por principales unidades administrativas.
 - Expedientes digitalizados.
 - Páginas digitalizadas.
 - Expedientes transferidos.
- **Estatus de Archivo de Concentración:**
 - Información cuantitativa de:
 - Glosas por principales unidades administrativas.
 - Expedientes prestados por principales unidades administrativas.
- **Información de avances del Programa Anual de Desarrollo Archivístico - PADA 2025**
- **Gestión Documental:**
 - Actividad del Sistema de Control de Gestión.
 - Documentos recibidos por mensajería local.
 - Envíos a Correos de México por principales unidades administrativas.
 - Guías Especiales (MEXPOST) por principales unidades administrativas.
 - Mensajería Foránea, guías enviadas por principales unidades administrativas.
 - Escritos y sobre recibidos para las principales unidades administrativas.
 - Oficialía de Partes.



- **Información numérica de Acuses Digitalizados de Oficialía, Acuses y Devoluciones de notificaciones, SEPOMEX y Acuses de Mensajería Foránea y Local.**

Bajo ese tenor, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar abrió espacio a los integrantes del Comité de Transparencia para informar si hay acotaciones y/o cuestionamientos al respecto, mismos que señalaron que, en atención al informe rendido no había pronunciamiento alguno.

De ese modo, dando continuidad a la sesión, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar señaló que para la presente sesión no se sometieron a consideración asuntos generales al respecto, solicitando a los integrantes del Comité de Transparencia, así como a los invitados, informar si existía algún tema o asunto a tratar; por lo que no se tuvo intervención alguna.

En consecuencia, al no haber más asuntos que tratar y una vez agotado el Orden del Día, dio por concluida la Segunda Sesión Ordinaria del año 2026 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 14:00 horas del día 25 de febrero de 2026.

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

Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar
Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia

Lic. Roberto Beltrán Ramírez
Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

Lic. Verónica Méndez Valdez
Directora de Procedimientos Jurídicos.
Persona designada para la atención de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a través del Oficio número VPA/249/2025 de fecha 04 de agosto de 2025.

