



**PROGRAMA  
INSTITUCIONAL 2016  
CONDUSEF**

AUTORIZADO EN LA NONAGÉSIMA NOVENA SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

Con el objetivo de LLEVAR A MÉXICO A SU MÁXIMO POTENCIAL y propiciar una mayor calidad de vida de la población, el Ejecutivo Federal emprendió una serie de grandes transformaciones, enfrentando el gran reto de modernizar a la Administración Pública Federal y hacerla más eficiente y cercana.

Dentro de estas grandes transformaciones se cuenta con la REFORMA FINANCIERA, que tras su promulgación el 10 de enero de 2014, otorgó a la CONDUSEF nuevas atribuciones que le permiten ser una institución más cercana a la gente y contribuir en la meta nacional de mantener un Sistema Financiero sólido, competitivo y prudente, que se convierta en una palanca para el desarrollo de nuestro país.

La REFORMA FINANCIERA trajo consigo, nuevas oportunidades para fomentar la competencia entre las Instituciones Financieras y generar incentivos adicionales para que la Banca preste más y más barato, desde un ambiente de sanas prácticas, en donde el Usuario de Servicios Financieros se empodere siendo el centro del Sistema Financiero Mexicano y utilice a su favor, los productos y servicios financieros. Estas oportunidades, implicaron para CONDUSEF un RETO del cual HOY PODEMOS SER PARTICIPES DE SUS PRIMEROS RESULTADOS.

Una muestra de ello es el Buró de Entidades Financieras (BEF), el cual pone al alcance de la ciudadanía el “quién es quién en materia de servicios financieros”, mostrando los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información relevante para informar sobre su desempeño.

Con el Buró de Entidades Financieras HACEMOS GRANDES LAS LETRAS CHIQUITAS, contribuyendo al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras, impulsando la transparencia al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen. Además, promueve en la ciudadanía, el manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

La REFORMA FINANCIERA alberga un gran contenido social, pues con el tema de CLAUSULAS ABUSIVAS proporciona a la ciudadanía mayores elementos de protección y defensa ante posibles situaciones que derivan, generalmente, en daños patrimoniales al usuario.

Dentro del contenido social de esta Reforma Financiera, está la regulación indirecta sobre los despachos de cobranza a través del REDECO. La ciudadanía cuenta hoy con una herramienta que le permite interponer quejas contra los abusos de los despachos, sin necesidad de asistir a nuestras oficinas y cuenta con esquemas de protección que impiden gestiones de cobranza a menores de edad y a adultos mayores. Todo regulado en horarios establecidos.

Los avances en la implementación de la REFORMA FINANCIERA hoy son una realidad y sus dos ejes rectores: el preventivo, a través de la Información y Educación Financiera y el correctivo, que mediante la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, muestran los primeros resultados, sin embargo aún hay trabajo por hacer y el dinamismo del Sistema Financiero Mexicano nos coloca delante de nuevos desafíos.

En este contexto, y con la finalidad de dar cumplimiento a nuestro objetivo de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las instituciones financieras; arbitrar sus diferencias de manera imparcial y promover la equidad en las relaciones entre éstos, supervisar y regular a las instituciones financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los usuarios, además de establecer programas de educación financiera, se presenta nuestro Programa Institucional 2016.

Este documento, retoma las directrices contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, así como la estrategia diseñada para desarrollar nuestras actividades, en el contexto del mediano plazo, a través de nuestro Programa Estratégico 2014-2018, constituyendo nuestra herramienta primordial para identificar, de forma clara y concreta, los principales problemas que deseamos resolver mediante las mejores alternativas, reaccionar ante las contingencias y monitorear nuestro desempeño.

Establecemos así, en forma concreta, nuestras metas y actividades para el ejercicio 2016. Todo ello con la finalidad de construir a un MÉXICO PROSPERO.

Atentamente  
Mario Alberto Di Costanzo Armenta  
Presidente de la CONDUSEF

## ÍNDICE GENERAL

MARCO NORMATIVO	5
CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO	9
CAPÍTULO II. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES	29
CAPÍTULO III. MISIÓN Y VISIÓN, OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN	31
CAPÍTULO IV. INDICADORES	35
MIR	51
TRANSPARENCIA	59

## MARCO NORMATIVO

El presente Programa Institucional se desarrolló bajo el liderazgo del Presidente de la CONDUSEF, C. Mario Alberto Di Costanzo Armenta, observando en todo momento el cumplimiento del marco legal.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Planeación establecen la planeación del desarrollo nacional como el eje que articula las políticas públicas para garantizar que el Estado mexicano sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo así como una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos generando las condiciones necesarias para desarrollar un mayor crecimiento económico, promoviendo la inversión y la generación de empleo.

Ambos ordenamientos establecen que el Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional, y llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga la Constitución. (Artículos 25 y 26 A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos)

Por lo antes expuesto, se emite el Programa Institucional de la CONDUSEF en cumplimiento de la siguiente normatividad específica:

### Artículo 9 de la Ley de Planeación

Las dependencias de la administración pública centralizada deberán planear y conducir sus actividades con perspectiva de género y con sujeción a los objetivos y prioridades de la planeación nacional de desarrollo, a fin de cumplir con la obligación del Estado de garantizar que éste sea equitativo, integral y sustentable.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será aplicable a las entidades de la administración pública paraestatal. A este efecto, los titulares de las Secretarías de Estado proveerán lo conducente en el ejercicio de las atribuciones que como coordinadores de sector les confiere la ley.

El Ejecutivo Federal establecerá un Sistema de Evaluación y Compensación por el Desempeño para medir los avances de las dependencias de la Administración Pública Federal centralizada en el logro de los objetivos y metas del Plan y de los programas sectoriales que se hayan comprometido a alcanzar anualmente y para compensar y estimular el buen desempeño de las unidades administrativas y de los servidores públicos.

### Artículo 16 de la Ley de Planeación

A las dependencias de la administración pública federal les corresponde:

- I.- Intervenir respecto de las materias que les competan, en la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo, observando siempre las variables ambientales, económicas, sociales y culturales que incidan en el desarrollo de sus facultades;
- II.- Coordinar el desempeño de las actividades que en materia de planeación correspondan a las entidades paraestatales que se agrupen en el sector que, conforme a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, determine el Presidente de la República.
- III.- Elaborar programas sectoriales, tomando en cuenta las propuestas que presenten las entidades del sector y los gobiernos de los estados, así como las opiniones de los grupos sociales y de los pueblos y comunidades indígenas interesados;
- IV.- Asegurar la congruencia de los programas sectoriales con el Plan y los programas regionales y especiales que determine el Presidente de la República.
- V.- Elaborar los programas anuales para la eje-

cución de los programas sectoriales correspondientes;

VI.- Considerar el ámbito territorial de las acciones previstas en su programa, procurando su congruencia con los objetivos y prioridades de los planes y programas de los gobiernos de los estados;

VII.- Vigilar que las entidades del sector que coordinen conduzcan sus actividades conforme al Plan Nacional de Desarrollo y al programa sectorial correspondiente, y cumplan con lo previsto en el programa institucional a que se refiere el Artículo 17, fracción II; y

VIII.- Verificar periódicamente la relación que guarden los programas y presupuestos de las entidades paraestatales del sector que coordinen, así como los resultados de su ejecución, con los objetivos y prioridades de los programas sectoriales, a fin de adoptar las medidas necesarias para corregir las desviaciones detectadas y reformar, en su caso, los programas respectivos.

#### Artículo 22 de la Ley de Planeación

El Plan indicará los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales que deban ser elaborados conforme a este capítulo.

Estos programas observarán congruencia con el Plan, y su vigencia no excederá del período constitucional de la gestión gubernamental en que se aprueben, aunque sus previsiones y proyecciones se refieran a un plazo mayor.

#### Artículo 23 de la Ley de Planeación

Los programas sectoriales se sujetarán a las previsiones contenidas en el Plan y especificarán los objetivos, prioridades y políticas que regirán el desempeño de las actividades del sector administrativo de que se trate. Contendrán asimismo, estimaciones de recursos y determinaciones sobre instrumentos y responsables de su ejecución.

#### Artículo 24 de la Ley de Planeación

Los programas institucionales que deban elabo-

rar las entidades paraestatales, se sujetarán a las previsiones contenidas en el Plan y en el programa sectorial correspondiente. Las entidades, al elaborar sus programas institucionales, se ajustarán, en lo conducente, a la ley que regule su organización y funcionamiento.

#### Artículo 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Las dependencias y entidades de la administración pública centralizada y paraestatal conducirán sus actividades en forma programada, con base en las políticas que para el logro de los objetivos y prioridades de la planeación nacional del desarrollo, establezca el ejecutivo federal.

#### Artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

A la Secretaría de Hacienda y Crédito Público corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

I.- Proyectar y coordinar la planeación nacional del desarrollo y elaborar, con la participación de los grupos sociales interesados, el Plan Nacional correspondiente;

II.- Proyectar y calcular los ingresos de la Federación, del Gobierno del Distrito Federal y de las entidades paraestatales, considerando las necesidades del gasto público federal, la utilización razonable del crédito público y la sanidad financiera de la administración pública federal;

III.- Estudiar y formular los proyectos de leyes y disposiciones fiscales y de las leyes de ingresos de la federación y del Gobierno del Distrito Federal;

IV.- (Se deroga).

V.- Manejar la deuda pública de la federación y del Gobierno del Distrito Federal;

VI.- Realizar o autorizar todas las operaciones en que se haga uso del crédito público;

VII.- Planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país que comprende al Banco Central, a la Banca Nacional de Desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito;

VIII.- Ejercer las atribuciones que le señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones y actividades auxiliares del crédito;

IX.- Determinar los criterios y montos globales de los estímulos fiscales, escuchando para ello a las dependencias responsables de los sectores correspondientes y administrar su aplicación en los casos en que lo compete a otra Secretaría;

X. Establecer y revisar los precios y tarifas de los bienes y servicios de la administración pública federal, o bien, las bases para fijarlos, escuchando a la Secretaría de Economía y con la participación de las dependencias que correspondan;

XI.- Cobrar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos y aprovechamientos federales en los términos de las leyes aplicables y vigilar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones fiscales;

XII. Organizar y dirigir los servicios aduanales y de inspección;

XIII.- Representar el interés de la Federación en controversias fiscales;

XIV.- Proyectar y calcular los egresos del Gobierno Federal y de la administración pública paraestatal, haciéndolos compatibles con la disponibilidad de recursos y en atención a las necesidades y políticas del desarrollo nacional;

XV. Formular el programa del gasto público federal y el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación y presentarlos a la consideración del Presidente de la República;

XVI. Normar, autorizar y evaluar los programas de inversión pública de la Administración Pública Federal;

XVII. Llevar a cabo las tramitaciones y registros que requiera el control y la evaluación del ejercicio del gasto público federal y de los programas y presupuestos de egresos, así como presidir las instancias de coordinación que establezca el Ejecutivo Federal para dar seguimiento al gasto público y sus resultados;

XVIII.- Formular la Cuenta Anual de la Hacienda

Pública Federal;

XIX. Coordinar la evaluación que permita conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales, así como concertar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal la validación de los indicadores estratégicos, en los términos de las disposiciones aplicables;

XX.- Fijar los lineamientos que se deben seguir en la elaboración de la documentación necesaria para la formulación del Informe Presidencial e integrar dicha documentación;

XXI. Coordinar el desarrollo administrativo integral en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y emitir las normas para que los recursos humanos y patrimoniales y los procedimientos técnicos de la misma, sean aprovechados y aplicados, respectivamente, con criterios de eficiencia y simplificación administrativa;

XXII. Emitir políticas, normas, lineamientos y procedimientos en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obras públicas y servicios relacionados con las mismas de la Administración Pública Federal; emitir y en su caso opinar sobre las normas relacionadas con la desincorporación de activos; administrar el sistema COMPRANET, llevar los procedimientos de conciliación en dichas materias, en términos de las disposiciones respectivas y aplicar la Ley de Firma Electrónica Avanzada;

XXIII.- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia de planeación nacional, así como de programación, presupuestación, contabilidad y evaluación;

XXIV. Conducir las políticas, establecer las normas y emitir las autorizaciones y criterios correspondientes en materia de planeación y administración de recursos humanos, contratación y remuneraciones del personal, Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, estructuras orgánicas y ocupacionales, y ejercer el control presupuestario de los servicios personales, con las respectivas

normas de control de gasto en ese rubro;

XXV. Llevar y normar el registro de servidores públicos de la Administración Pública Federal, incluyendo sus declaraciones patrimoniales y su seguimiento, así como la información sobre las sanciones administrativas que, en su caso, les hayan sido impuestas, en los términos de los ordenamientos aplicables;

XXVI. Determinar los perfiles que deberán cubrir los titulares y personal de las auditorías preventivas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como las disposiciones generales para su organización, funcionamiento y régimen disciplinario; señalar los órganos desconcentrados o entes similares que se consideren que deban contar en forma directa con unidades de auditoría preventiva, o determinar los órganos desconcentrados y entidades paraestatales que por su dimensión puedan ser auditados por la unidad de auditoría preventiva de su sector correspondiente;

XXVII. Coordinar y supervisar el sistema de control gubernamental, establecer las bases generales para la realización de auditorías internas, transversales y externas, y expedir las normas que regulen los instrumentos y procedimientos en dichas materias en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal;

XXVIII. Designar a los comisarios de las entidades de la Administración Pública Federal, así como normar sus atribuciones y desempeño;

XXIX. Conducir la política inmobiliaria de la Administración Pública Federal, salvo por lo que se refiere a las playas, zona federal marítimo terrestre, terrenos ganados al mar o cualquier depósito de aguas marítimas y demás zonas federales; administrar los inmuebles de propiedad federal cuando no estén asignados a alguna dependencia o entidad, así como llevar el registro público de la propiedad inmobiliaria federal y el inventario general correspondiente;

XXX. Regular la adquisición, arrendamiento, enajenación, destino o afectación de los bienes inmuebles de la Administración Pública Federal y, en su caso, representar el interés de la Fe-

deración; expedir las normas y procedimientos para la formulación de inventarios, para la realización y actualización de los avalúos sobre dichos bienes, así como expedir normas técnicas, autorizar y, en su caso, proyectar, construir, rehabilitar, conservar o administrar, directamente o a través de terceros, los edificios públicos y, en general, los bienes inmuebles de la Federación;

XXXI. Coordinar políticas de desarrollo de indicadores por dependencia y entidad que estimulen el desempeño y cumplimiento de resultados de los órganos y servidores públicos de la Administración Pública Federal;

XXXII. Emitir normas, lineamientos y manuales que integren disposiciones y criterios que impulsen la simplificación administrativa;

XXXIII. Reivindicar los bienes propiedad de la Nación, en los términos de las disposiciones aplicables; y

XXXIV. Los demás que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos.

Y en estricta observancia de lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a Entidades Financieras.



# I. DIAGNÓSTICO

## CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO

### Introducción y Visión General

México tiene un Banca sólida y un Sistema Financiero estable, es una afirmación realizada por el Gobierno de la República que encuentra su sustento al señalar a nuestro país como uno de los primeros 10 en adoptar las nuevas reglas de regulación bancaria internacional (Basilea III), comprobable a través de los índices de capitalización<sup>1</sup> superiores en un 5.3 puntos porcentuales a los compromisos de dicha legislación internacional.

Sin embargo, el Gobierno Federal desde el inicio de sexenio reconoce la necesidad de orientar una transformación del Sistema Financiero Mexicano en un entorno distinto a la crisis, en donde sólo es posible plantear medidas de carácter correctivo; dicha reorientación pretende el apuntalamiento del Sistema Financiero Mexicano como una palanca para el crecimiento.

Por lo anterior, el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, contempla la ejecución de estrategias y líneas de acción específicas de la Reforma Financiera, la cual fortalece el marco normativo de las actividades preventivas y correctivas en materia de defensa al Usuario de Servicios Financieros, y tiene las bases para hacer del Sistema Financiero Mexicano un sistema sólido, integro e incluyente, promoviendo la inclusión financiera en los sectores más desprotegidos de la sociedad, estableciendo a la educación financiera como el eje de las actividades preventivas en materia de protección y defensa al Usuario de Servicios Financieros; conteniendo como estrategias transversales la promoción de productos y servicios financieros innovadores, el combate frontal a las prácticas de comercio desleal y la equidad de género a

través de productos y servicios específicos para las mujeres.

Lo anterior cobra relevancia, cuando los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012 (ENIF 2012) indican que sólo 10% de los Usuarios de tarjetas de crédito acudiría a CONDUSEF en caso de requerir aclarar un problema con un banco. Y aporta datos relevantes como es que el crédito entre particulares es la opción más recurrida entre la población para hacer frente a una emergencia (67%); señala que sólo el 36% de la población encuestada (70,382,459 adultos) posee un instrumento de ahorro formal, siendo las cuentas de nómina (61%) y de ahorro (47%) las que cuentan con mayor número de Usuarios.

En lo que respecta a Educación Financiera y protección al consumidor, los resultados de la ENIF 2012 permiten conocer una de las vetas de atención de la CONDUSEF, en la difusión y conocimiento de las tasas de interés y comisiones de los diferentes productos y servicios financieros pues porcentajes superiores al 54% indicaron desconocimiento.

La reforma Financiera en beneficio del consumidor de productos y servicios financieros<sup>2</sup>

Adicionalmente, los resultados manifestados en el Reporte de Inclusión Financiera 6, co-

1 El índice de capitalización se ubica en 15.3% de conformidad con el comunicado de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de fecha 19 de octubre de 2015, disponible para consulta en <http://www.cnbv.gob.mx/SECTORES-SUPERVISADOS/BANCA-MULTIPLE/Paginas/Boletines-de-Prensa.aspx>

2 Texto extraído íntegramente del Reporte de inclusión financiera 6 (2014), pp. 170 y 171. Disponible para consulta en <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Reportes.aspx>

3 Reporte de Inclusión Financiera 6 (2014), pág. 170. Disponible para consulta en <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Reportes.aspx>

respondiente al ejercicio 2014, indican como situaciones de preocupación en la protección del usuario de servicios financieros<sup>3</sup> aquellas inherentes a: Prácticas de venta y comercialización, sensibilización del usuario (falta de conocimiento de condiciones clave), comisiones y cargos, información contractual, falta de transparencia y cobro de deudas; situación que de forma internacional se resuelve mediante regulaciones prudenciales y eficaces; situación que hoy se ve atendida a través de la Reforma Financiera.

La Reforma Financiera, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero del 2014, tiene por objetivo lograr que el sector financiero contribuya, en mayor medida, al crecimiento económico del país. Esta Reforma se basa en cuatro pilares: incrementar la competencia en el sector financiero; fomentar el crédito mediante la banca de desarrollo; ampliar el crédito a través de las instituciones financieras privadas; y mantener un sistema financiero sólido y prudente.

Para el primer pilar, se busca que exista una mayor competencia al expandir la oferta de créditos y mejorar las condiciones de contratación en términos de costos, transparencia y capacidad de elección; así como inhibir prácticas anticompetitivas para propiciar una inclusión financiera responsable que permita a las familias mexicanas elevar sus condiciones de vida y la construcción del patrimonio familiar.

Para lograrlo, una de las medidas que se han adoptado es fortalecer las atribuciones de la CONDUSEF. Antes de la Reforma, la CONDUSEF contaba con 65 facultades previstas en diversos ordenamientos legales, y ahora son un total de 129. A su vez, se supervisaba a 3 mil 428 entidades financieras y a cinco sectores de acuerdo a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

(LTOSF) y ahora serán sujetas de supervisión un total de 4 mil 314 instituciones, lo que representa un incremento de 26% y se agregaron 16 sectores. Anteriormente, había 58 supuestos de sanción a las instituciones, y ahora ascienden a 73.

Entre las acciones más importantes que ordena la Reforma, destacan las siguientes:

- Impulsar la colaboración de instituciones en actividades de educación financiera a favor de la población.
- Construir y administrar el Buró de Entidades Financieras (BEF) que proporcione información al público en general sobre el desempeño de las entidades financieras en la prestación de servicios y productos, para la mejor toma de decisiones.
- Eliminar cláusulas abusivas en contratos, que causan un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, en detrimento de los usuarios.
- Regular el tratamiento y corregir las actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros de todos los sectores.
- Regular las prácticas de los despachos de cobranza con el fin de eliminar abusos y malos tratos.
- Sancionar las ventas atadas, quedando prohibido condicionar la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio. Para productos empaquetados, el cliente tendrá el derecho de contratar éstos con un tercero.
- Incorporar nuevos sectores al registro de comisiones que cobran las instituciones financieras por la contratación y uso de productos y servicios financieros (sociedades del sector de ahorro y crédito popular y las uniones de crédito) que administra CONDUSEF.
- Vigilar que las SOFOM cuenten con el registro vigente ante CONDUSEF para poder operar.

- Establecer un procedimiento para permitir la “movilidad de cuentas activas y pasivas” por medio de la institución bancaria receptora.

Asimismo, la Reforma faculta a la CONDUSEF en materia de defensa al usuario en los temas de:

- Unidades especializadas (UNES);
- Dictamen;
- Título ejecutivo y,
- Sistema Arbitral en Materia Financiera.

En cuanto a las Unidades Especializadas (UNES) la CONDUSEF podrá supervisarlas. Además, se establece que las UNES deberán contar con encargados regionales en cada entidad federativa en la que la institución tenga sucursales u oficinas. Al mismo tiempo, deben facilitar a sus clientes la presentación de reclamaciones o aclaraciones por cualquier medio y presentar un informe trimestral de los asuntos atendidos a la CONDUSEF. Con esta información se podrá conocer el universo total de reclamaciones y la forma en que se desahogan.

Por otra parte, se fortalece el alcance de las resoluciones emitidas por la CONDUSEF cuando ésta cuente con elementos que a su juicio permitan suponer la procedencia de lo reclamado, a través de:

- Dictamen: opinión especializada, sustentada en una valoración técnico jurídica de los elementos que obren en el expediente y que, a juicio de la CONDUSEF, permita suponer la procedencia de lo reclamado.
- Título ejecutivo: cuando el dictamen sea una obligación contractual válida, cierta, exigible y líquida, se convertirá en título ejecutivo y el usuario podrá demandar el cumplimiento mediante un juicio ejecutivo, que implica menores requisitos y tiempo que el juicio ordinario. Se acota el monto hasta 100 mil UDIS en el caso de seguros y AFORES y hasta 50 mil UDIS en el caso de otros sectores. Así mismo, se limita el plazo a un año para que se pueda ejercer la

acción ejecutiva.

Esto permitirá que la CONDUSEF pueda emitir más dictámenes en beneficio de los usuarios.

La Reforma también faculta a la CONDUSEF para llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera. A través del Sistema Arbitral, las instituciones financieras podrán otorgar al público usuario, de forma voluntaria, la facilidad de solucionar, mediante arbitraje, controversias futuras sobre operaciones y servicios previamente determinados.

El sistema arbitral garantizará la imparcialidad al existir un comité arbitral integrado por SHCP, Comisiones Supervisoras y CONDUSEF, o bien, a petición de la institución, por árbitros independientes. Asimismo, habrá un registro de ofertas públicas (tres productos financieros), se reconoce públicamente a la institución que se adhiera al sistema y, se establece un padrón de árbitros independientes.

Con la Reforma se fortalecen de manera importante las facultades con que cuenta la CONDUSEF, que hasta ahora, por motivos regulatorios, había estado imposibilitada para ampliar su espectro de actuación como defensor de los derechos de los consumidores de servicios financieros.

La adecuada defensa de los usuarios permitirá que el sistema financiero sea más competitivo, al eliminarse las prácticas poco sanas fomentadas por la alta concentración de los mercados. Eliminadas esas prácticas dañinas, las entidades financieras deberán competir basándose en la calidad de servicio que presten y en la gama de productos que ofrezcan.

Actualmente, los primeros resultados de la implementación de la Reforma Financiera se están documentando con la finalidad de en ejercicios posteriores poder ser evaluados y medidos

específicamente.

## Contexto Individual

### Origen y evolución jurídica

Los esfuerzos del Gobierno de la República para establecer una mejor infraestructura institucional en apoyo al desarrollo del Sistema Financiero con el fin de reducir las inquietudes y errores de operación, se materializaron mediante un importante proceso de revisión llevado a cabo a finales de los años noventa por parte de los Poderes Ejecutivo y Legislativo, lográndose la modificación del marco legal vigente para adecuar las instituciones y normas a las necesidades del país.

La existencia de múltiples y diversos ordenamientos y procedimientos establecidos así como la diversidad de autoridades y criterios dificultaban la protección de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, aunado a que los conflictos tendían a resolverse en los órganos jurisdiccionales sin que previamente se agotara la etapa de conciliación y se efectuaran las acciones de información, orientación, promoción y protección. La diversidad de organismos de supervisión y vigilancia en materia financiera, plantearon al Legislativo la necesidad de conformar un órgano único para proteger al Usuario, con autoridad sancionadora, que contribuyera a eliminar las irregularidades en la prestación de los servicios y, que como órgano imparcial, realizara la difusión de las características, beneficios y riesgos de los productos y servicios que ofrecieran las instituciones financieras.

Al carecer el Usuario del conocimiento claro y de la seguridad jurídica de las operaciones que establece con las instituciones financieras, por la ausencia de información y la falta de medios que propiciaran relaciones equitativas, el Legislativo consideró que este organismo se avocara a la promoción de la cultura financiera entre el

público Usuario y concurriera con las partes en conflicto mediante procedimientos de conciliación y arbitraje, que distinta a la jurisdiccional, otorgara protección y seguridad jurídica a los Usuarios en una primera instancia.

Las acciones de orientación al público y de atención de reclamaciones, así como la solución de controversias mediante la conciliación y arbitraje que hasta ese momento eran responsabilidad de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) serían absorbidas por este nuevo organismo, así como los recursos materiales, humanos y presupuestales que para esas acciones se dedicaban. Se constituía así, como la única autoridad encargada de la protección y defensa de los intereses del público en materia financiera, agrupando bajo un solo criterio las áreas de naturaleza jurídica, que por necesidad se formaron en dichas Comisiones, reduciendo la asimetría que existía en las relaciones entre entidades financieras y los Usuarios.

De esta manera, el Poder Legislativo aprobó el 12 de diciembre de 1998 la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) que da uniformidad a los procedimientos previstos en la materia, proporcionando a la población en toda la República mayor seguridad y certidumbre en sus relaciones con las instituciones financieras.

Esta Ley, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999, fundamenta la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal, como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios, sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

La CONDUSEF inició actividades el 19 de abril de 1999, fecha en que entró en vigor la LPDUSF que le confiere la responsabilidad fundamental de brindar asistencia, orientación, información y defensoría a los Usuarios de servicios financieros del país, con objeto de proteger sus derechos e intereses ante las instituciones financieras y de propiciar relaciones más equitativas y armónicas entre éstos.

Con el inicio de operaciones fue evidente que algunos aspectos de la LPDUSF que mostraban diversos obstáculos para el adecuado funcionamiento de la CONDUSEF requirieron modificaciones. El objeto de estas reformas consistieron en propiciar una actuación expedita y dar un mejor cumplimiento, reforzando los procedimientos y facultades para: la emisión de dictámenes técnicos; determinar el monto del pasivo contingente; evaluar los informes trimestrales que sobre los índices de reclamaciones deben presentar la Unidades Especializadas de las instituciones financieras; suplir las deficiencias de las reclamaciones de los Usuarios, así como recibir las reclamaciones en el plazo de un año, entre otros aspectos.

Bajo estos criterios se expidió el “Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de las Instituciones de Fianzas y de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero del 2000, que a su vez detonaron una reestructuración orgánica que se concretó en 2002.

Posteriormente, el 25 de junio de 2009, en el Diario Oficial de la Federación, se publicó el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia

y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Esta publicación amplió y otorgó atribuciones para regular la transparencia de las operaciones de instituciones financieras, la emisión de disposiciones de carácter general para requerir a las instituciones financieras que tomen medidas para combatir, detener o evitar prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios financieros, informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las instituciones financieras, investigar hechos violatorios a la Ley de Instituciones de Crédito, en materia de protección a Usuarios de Servicios Financieros, denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos, formular denuncias ante las autoridades por actos que constituyan violaciones administrativas en perjuicio de los derechos e intereses de los Usuarios, acordar, de ser necesario, la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de las reclamaciones, atender dos nuevos procedimientos de imposición de multas, dos de recursos de revisión, publicar las sanciones impuestas a Instituciones de Crédito, entre otras.

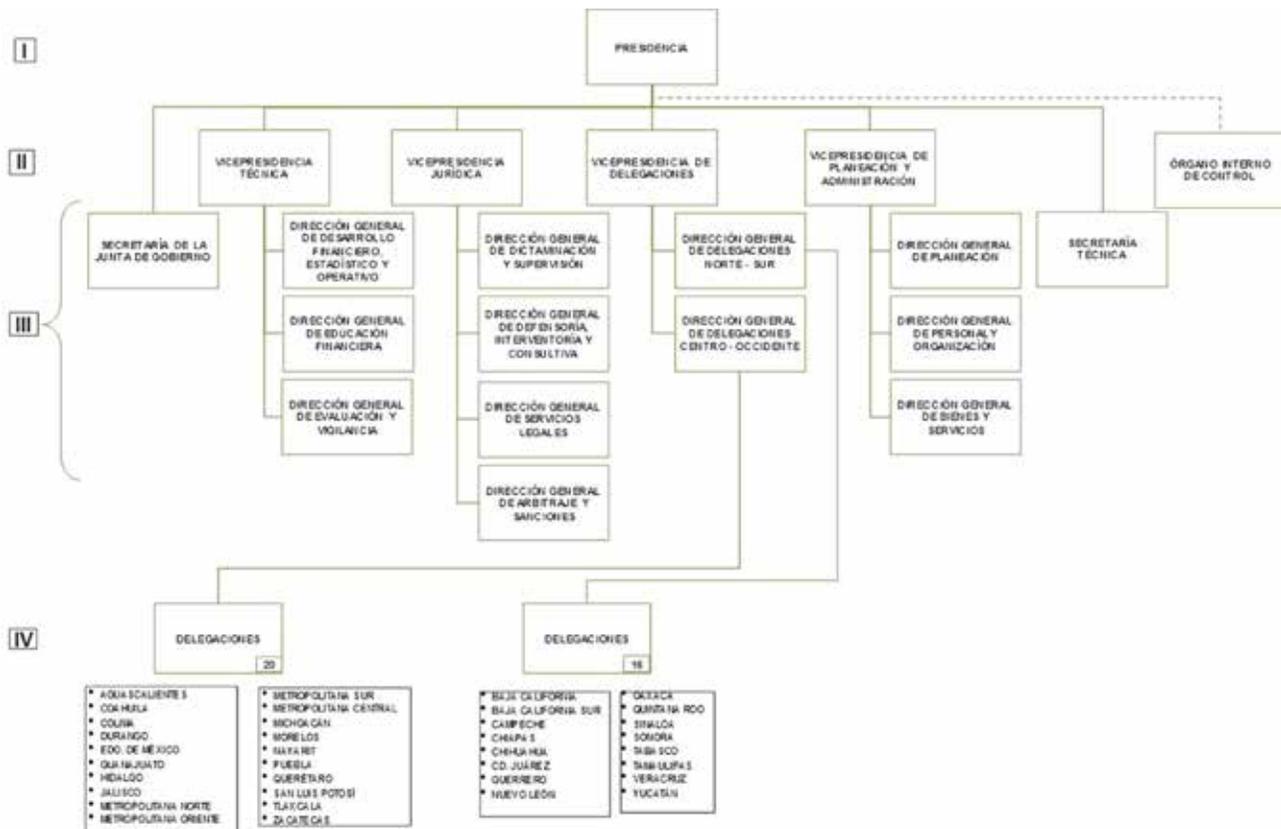
Derivado del nuevo marco legal, en 2010 la CONDUSEF efectuó adecuaciones a su Estatuto Orgánico publicadas en el Diario Oficial de la Federación en el mismo año y realizó los trámites necesarios ante la SHCP y la SFP para contratar 76 plazas eventuales a fin de contar con una estructura que le permitiera cumplir con las nuevas atribuciones.

Finalmente, con motivo de la Reforma Financiera se efectuaron reformas y adiciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, las cuales entraron en vigor el 10 de enero de 2014, otorgando a CONDUSEF

nuevas atribuciones y derivando en la modificación de su Estatuto Orgánico, el cual se encuentra vigente a partir del 7 de noviembre de 2014. Dicho Estatuto contempla la adición de 45 plazas eventuales, autorizadas por la SHCP y la SFP, para el cumplimiento de las atribuciones recientemente asignadas.

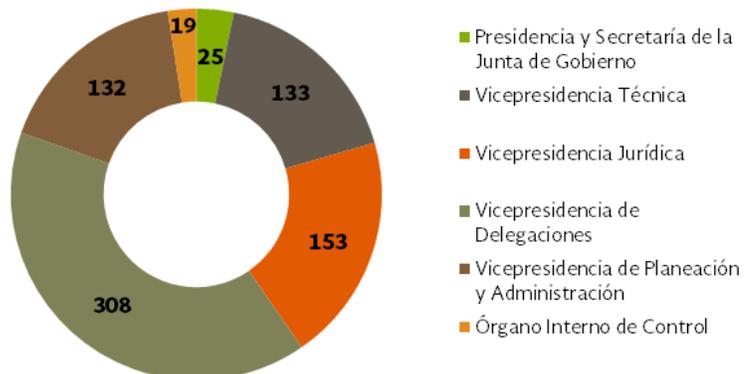
### Estructura Orgánica y Recursos Humanos<sup>4</sup>

De acuerdo con el Informe de Diagnóstico sobre la Estructura Orgánica, Procesos Internos y Gasto de Operación, la estructura básica dictaminada y autorizada por la Secretaría de la Función Pública, misma que es coincidente con el Estatuto Orgánico:



Nº plazas

A junio de 2015, la plantilla organizacional se encuentra compuesta de 770 plazas de las cuales, 649 son plazas de estructura y 121 plazas eventuales y están distribuidas de la siguiente manera:



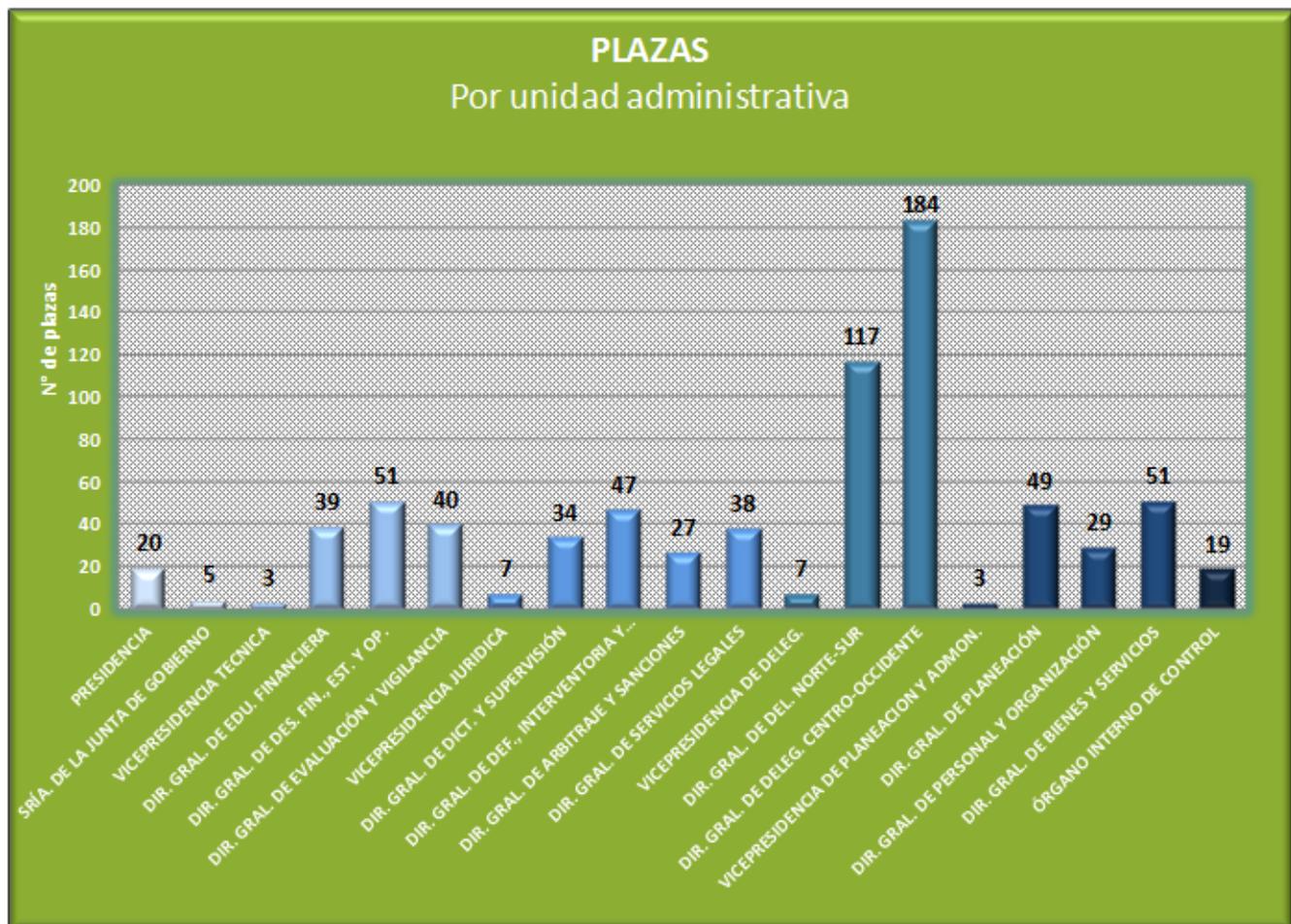
4 Información obtenida del "Informe de Diagnóstico sobre la Estructura Orgánica, Procesos Internos y el Gasto de Operación" México, D.F. Junio 2015, CONDUSEF. Dirección General de Personal y Organización

La distribución del personal señala que el 77% (594 plazas) dedican sus funciones a la actividad sustantiva de la CONDUSEF, mientras que el 23% restante (176 plazas) se encargan de actividades administrativas. Sobre el particular, resulta importante señalar que todas las Direcciones Generales tienen atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico y que dos de ellas (Dirección General de Evaluación y Vigilancia y la Dirección General de Arbitraje y Sanciones) son de carácter eventual.

no existen funciones transversales que sean susceptibles a compactarse, mediante la elaboración de reportes de no duplicidad de funciones, alineando cada una de las unidades administrativas al artículo que le corresponde de acuerdo al Estatuto Orgánico por lo que no se identifican funciones duplicadas que requieran de un replanteamiento para su rediseño u optimización.

A continuación se presenta un gráfico que permite conocer la distribución de plazas por Unidad Administrativa:

Siendo importante señalar que en CONDUSEF



Cabe señalar que el 68.2% de la plantilla se encuentra integrada por personal operativo, asimismo, comprende población ampliamente distribuida en los rangos de edad productiva nacional y congruente con las premisas de equidad de género, según se muestra a continuación:

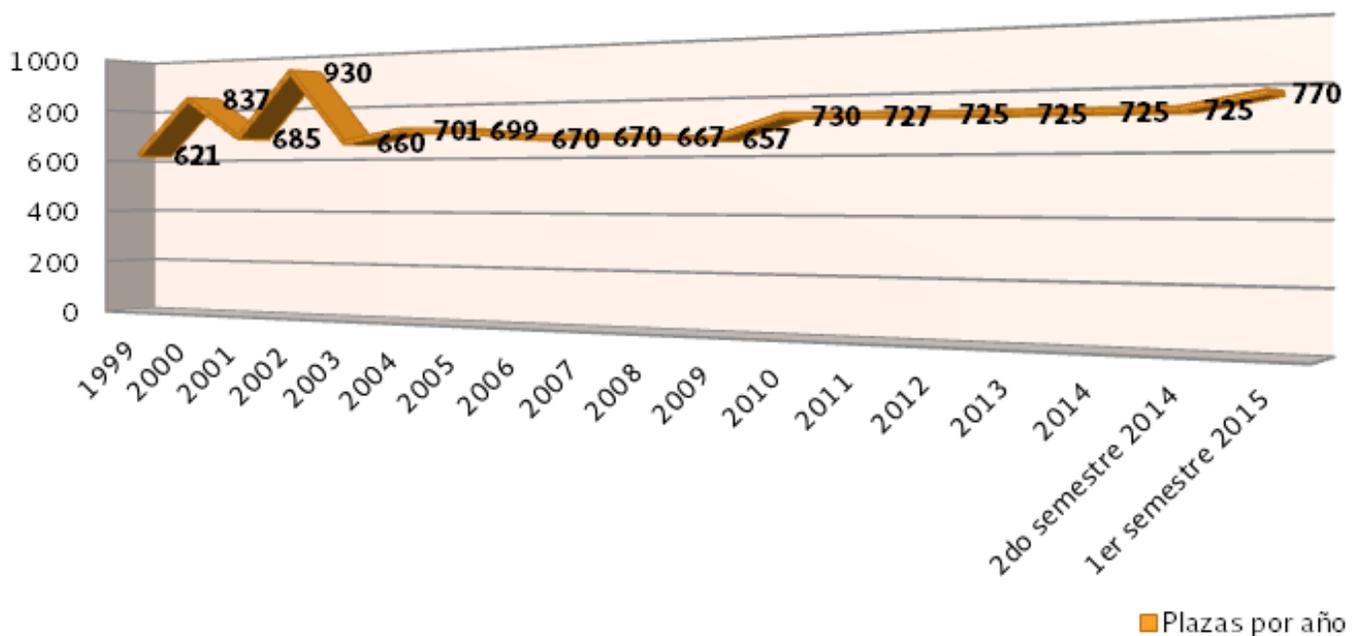
POR GÉNERO		
Género	Núm. Emp	%
Hombres	347	46.76
Mujeres	395	53.24
Total	742	100.00

POR TIPO DE PERSONAL		
Servidores Públicos	Núm. Emp	%
Mando Superior (Presidente y Vicepresidentes)	6	0.80
Mando Medio	230	30.99
Operativo	506	68.21
Total	742	100.00

POR EDAD		
Servidores Públicos	Núm. Emp	%
Rango de edad	Núm.	%
22 A 30	136	18.32
31 a 40	239	32.21
41 a 50	208	28.03
51 a 60	121	16.30
61 a 70	33	4.44
71 a 78	5	0.67
Total	742	100.00

**Histórico de Plazas de 1999-2015.**  
**Comportamiento de la plantilla la Comisión Nacional**  
**1999-2015**

Plazas por año



En consideración a la evolución histórica de plazas de la CONDUSEF y la mayor cantidad de atribuciones institucionales, es previsible alcanzar de forma rápida la totalidad en nuestra capacidad de atención, por lo que como estrategia contingente, CONDUSEF recurre al apoyo de los becarios de servicio social y prácticas profesionales para el desahogo de sus funciones, disminuyendo el costo anual en materia de Servicios Personales.

El apoyo de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales representan un costo anual de 15.0 mdp. Al 31 de mayo se tienen registrados 754, de los cuales 678 están asignados a las áreas con actividades sustantivas y representan el 90% del total y sólo 73 de ellos a actividades administrativas, es decir el 10%.

PRESUPUESTO SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES 2015		
PRESUPUESTO AUTORIZADO	EJERCIDO AL 31 DE MAYO 2015	POR EJERCER
\$15,000,000	6,234,250	8,765,750

PRESUPUESTO EJERCIDO POR VICEPRESIDENCIA EN MAYO 2015		
ÁREA	NUM. DE PRESTADORES	MONTO
Técnica	77	140,250
Jurídica	158	270,750
Delegaciones	443	801,250
Planeación y Administración	74	121,250
Órgano Interno de Control	1	2,500
Junta de Gobierno	1	2,500
<b>T o t a l</b>	<b>754</b>	<b>\$1,338,500</b>

## Recursos Financieros

Para la ejecución de las actividades conferidas por la LPDUSF durante el ejercicio 2016, la CONDUSEF recibió una asignación cuyo techo definitivo asciende a \$644.8 millones de pesos, monto que no contempla asignaciones como provisiones salariales y económicas (paquete salarial 2016)<sup>5</sup>.

Dicha asignación se encuentra distribuida por programa presupuestario, conforme a lo siguiente:

- Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno (\$11.4 millones-1.8% del total).
- Actividades de apoyo administrativo (\$44.9 millones-7.0% del total).
- Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (\$588.5 millones-91.2% del total).

En espera de reasignaciones que se determinen, a la fecha, el proyecto de presupuesto 2016 para la Comisión asciende a un total de \$644.8 millones, financiados por \$601.8 de recursos fiscales y de \$43.0 millones de ingresos propios, representando en términos de precios corrientes un decremento del 9.5% respecto del presupuesto original 2015 (\$712.1). El decremento observado está determinado por menores asignaciones para adquisición de material de oficina, para cubrir servicios de arrendamiento, para programas de comunicación social, para pagos de impuesto sobre nómina y para pago de compensaciones económicas al personal que su servicio social y prácticas profesionales en el Organismo.

CAPÍTULO		Proyecto 2016	Original 2015	% var 2016/2015
1000	Servicios Personales	438.9	484.9	-9.5
2000	Materiales y Suministros	5.4	8.6	-37.2
3000	Servicios Generales	185.6	196.3	-5.5
4000	Transferencias	14.9	22.3	-33.2
5000	Bienes Muebles			
	TOTAL	644.8	712.1	-9.5

<sup>5</sup> El techo se comunicó por parte de la Dirección General de Programación y Presupuesto "B" de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de oficio No.312.A.-002857 de fecha 14 de agosto 2015.

## CONDUSEF en materia de Planeación Estratégica

Para efectos de su planeación estratégica CONDUSEF cuenta con su Programa Institucional Anual, el cual funge como una herramienta directiva que nos habla del futuro por alcanzar al tiempo que permite revisar los resultados alcanzados para estimular la renovación y el crecimiento; porque el Sistema Financiero no es estático y día a día los Usuarios presentan nuevas problemáticas, retos y necesidades a satisfacer.

Por lo anterior y desde el ejercicio 2012, CONDUSEF trabaja sobre tres premisas específicas:

- Ser la Institución que logra resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones Financieras por las vías de la amigable composición.
- Ser la Institución que contribuya al fortalecimiento del Sistema Financiero Mexicano, a través de sus actividades de supervisión y vigilancia.
- Ser la institución que consolida la Educación Financiera del país.

En ese tenor, el Programa Institucional 2016, condensa las metas y objetivos establecidos en tres procesos rectores que agrupan las labores de asesoría, consultas y orientación, quejas, reclamaciones y conciliación, protección, defensa, dictaminación, interventoría y arbitraje, Educación Financiera así como en el mejoramiento de la calidad de los servicios financieros y la generación de un mayor grado de confianza y equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras a través de los Procedimientos de Evaluación y Supervisión.

### Criteria metodológicos de los componentes del proceso de planeación

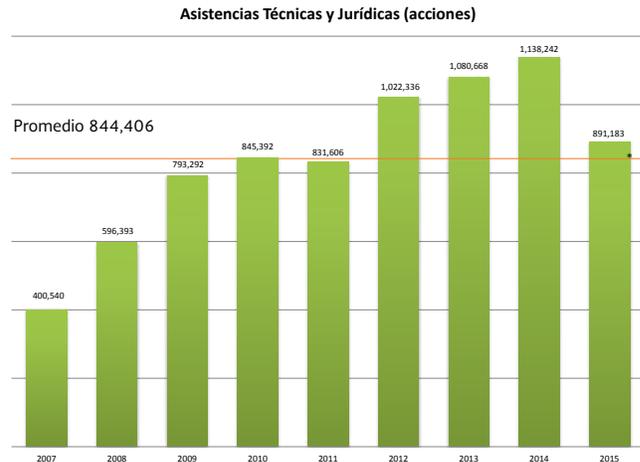


## Se presenta el seguimiento a las metas institucionales del período 2007-2015

### Asistencias Técnicas y Jurídicas

La atención a Usuarios vía asistencia técnica y jurídica, ha tenido una tendencia de crecimiento constante atribuible a las diversas modalidades a través de las cuales se presta el servicio en las oficinas Centrales y representaciones estatales de la CONDUSEF: vía telefónica, en forma escrita e Internet.

Al cuarto Bimestre del ejercicio 2015 se reportaron 891,183 acciones, sobresaliendo las Delegaciones: Metropolitana Central, Estado de México, Tamaulipas, Chiapas, Jalisco, Yucatán, Quintana Roo, Sinaloa, Guanajuato y Querétaro. Para el cuarto bimestre de 2014 se presentaron 771,699 Asistencias Técnico-Jurídicas, comparadas al mismo periodo de 2015 se realizaron 891,183, se observa un crecimiento de 15.5%; con un promedio histórico simple de 844,406.



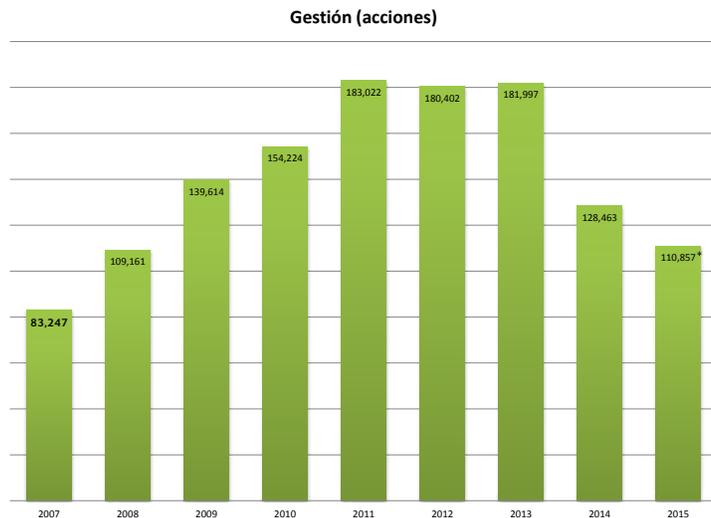
4to. bimestre de 2015

La proyección para el sexto bimestre de 2015 es de 1,322,180 acciones, superando la meta 18%, por lo que se sugiere programar la meta de acuerdo a la proyección estimando que este servicio en general no implica mayor consumo de recursos presupuestales.

### Gestión

Este procedimiento comprende los medios escritos tradicionales y una nueva modalidad que permite la Gestión Electrónica de inconformidades de los Usuarios por medios remotos.

Su desempeño al cuarto bimestre de 2015 (107,368 gestiones) ha ido a la baja 7.3%, en comparación con el mismo bimestre de 2014 (110,857). Esto debido a que a partir de 2015 entra en vigor el sistema REDECO, el cual registra y contabiliza las quejas en contra de los Despachos de Cobranza que anteriormente se desahogaban en el Proceso de Gestión Electrónica. Siguiendo el desempeño actual, la proyección al cierre de 2015 será de 161,621 gestiones, esto es un 9% debajo de la meta programada,



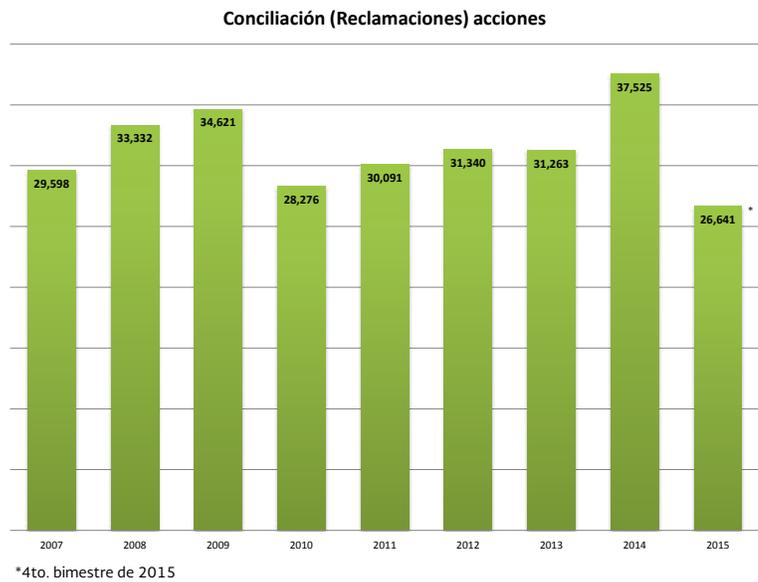
por lo que se sugiere programar de acuerdo al desempeño del procedimiento durante 2015. El promedio simple de 2007 a 2015 es de 147,221.

### Conciliación

Se ha fomentado un escenario donde los Usuarios y las Instituciones Financieras, pacten sus intereses en un marco voluntario, procurando la equidad en apego a las normas que regulan las operaciones que entre ellos celebran.

Para el cuarto bimestre de 2015, se recibieron 26,641 conciliaciones, superando 9.4% al mismo bimestre de 2014 (24,349). Entre las Delegaciones: Metropolitana Central, Jalisco, Nuevo León, Veracruz, Metropolitana Norte, Chihuahua, Guanajuato, Puebla, Morelos y Yucatán cubren el 59.9% de las conciliaciones.

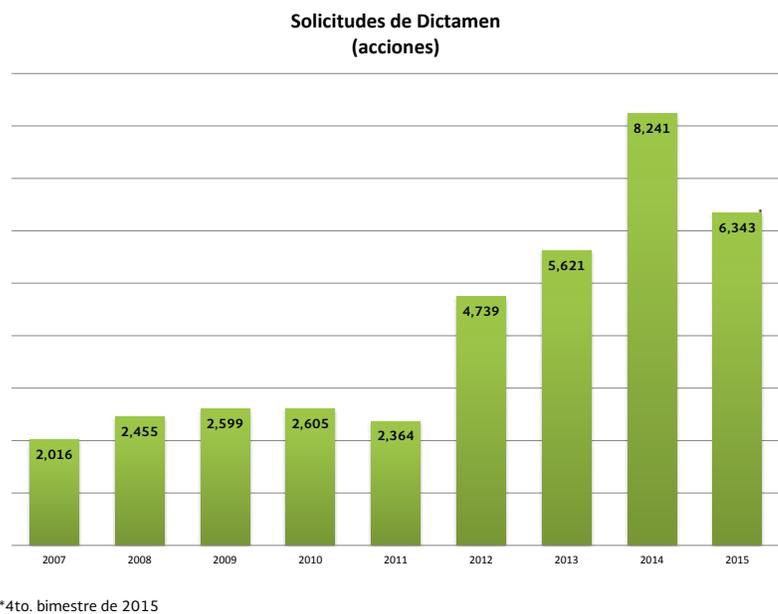
El promedio simple de 2007 a 2015 es 31,410. Se destaca que para el cierre del ejercicio 2015, el procedimiento tiene una proyección 4% (40,082) arriba de la meta programada 2015 (38,684 conciliaciones). Por lo que se sugiere programar de acuerdo al desempeño del ejercicio 2015.



### Solicitudes de Dictamen

Mediante el Dictamen Técnico, la CONDUSEF emite Opinión Jurídica del asunto, allegándose de todos los elementos que juzgue necesarios para que el Usuario haga valer sus derechos ante los tribunales competentes.

Durante el cuarto bimestre de 2015 se han realizado un total de 6,343 acciones. La diferencia entre en el mismo bimestre del año 2014 vs 2015 es del 23%. Lo que lleva a proyectar al cierre de 2015 5,139 dictámenes favorables, arriba 7% de la meta programada de 4800 para el ejercicio 2015.



El procedimiento tiene un promedio simple de 4,109.

Se sugiere programar la meta 2016 tomando como línea base los resultados en el ejercicio 2015

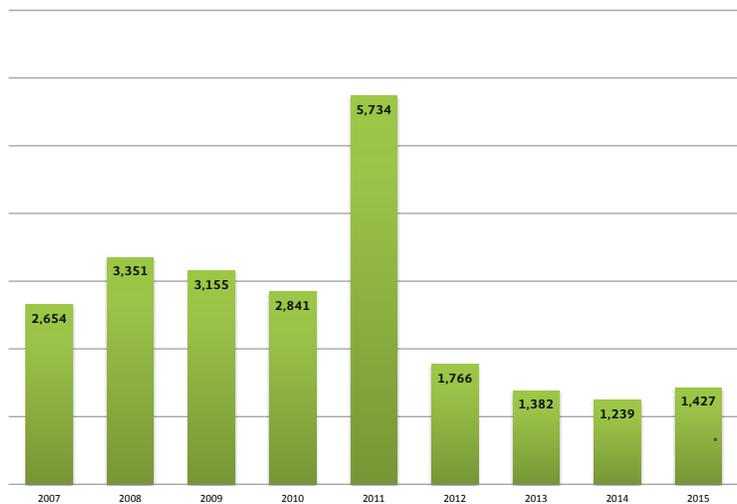
### Solicitudes de Defensoría Legal

Por medio de este mecanismo, la Comisión determina la procedencia o no de la solicitud que realiza el Usuario, para proporcionarle la Defensoría Legal Gratuita; dando atención al 100% de las solicitudes, presentadas tanto en Oficinas Centrales como en las Delegaciones Estatales de la Comisión.

Es de destacar que el decremento registrado en las acciones de Defensa Legal, son el resultado de la ejecución de mejores prácticas por parte de las Instituciones Financieras, así como de un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía en torno a lo que a Educación financiera se refiere.

Al cuarto bimestre de 2015 se realizaron 1,427 acciones, superando la meta acumulada, debido a una mayor difusión del servicio de Defensoría Legal Gratuita en las áreas de Atención a Usuarios como lo son las Delegaciones y Dirección de Dictaminación. La Dirección de Dictaminación ha canalizado a Usuarios que cuentan con su acuerdo de trámite que contiene Dictamen y desconocían de la opción de solicitar el servicio de Defensoría Legal Gratuita. No obstante lo anterior, entre el cuarto bimestre del año 2014 y 2015 se muestra un aumento en la demanda de este servicio del 41% con un promedio histórico simple de 2,617. Por lo anterior, se sugiere programar de acuerdo al desempeño de 2015.

Solicitudes de Defensoría Legal (acciones)



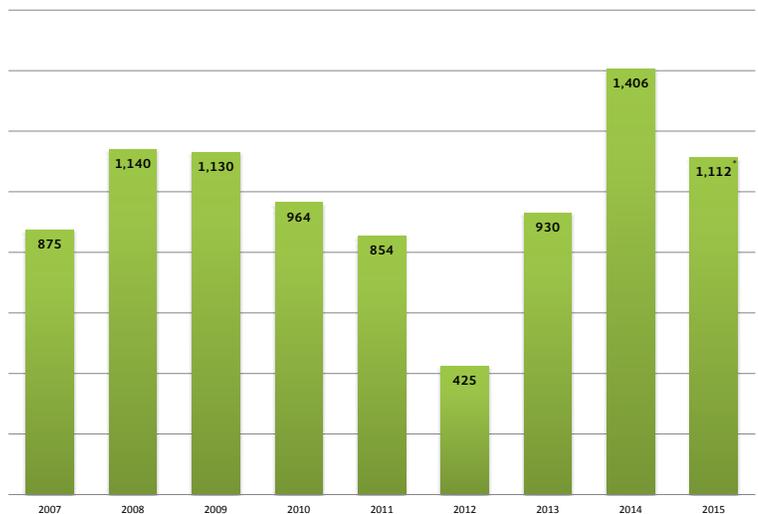
\*4to. bimestre de 2015

### Defensorías

El número de Procedimientos depende del número de incidencias que el Usuario del Sistema Financiero reporta a CONDUSEF y el desahogo en los procedimientos previos como la conciliación, la etapa de procedencia y opiniones jurídicas. Igualmente el avance realizado en las defensorías vigentes, implica una disminución en el número de juicios; circunstancia que impacta en la cartera de Defensoría.

Al cuarto bimestre de 2015 se realizaron 1,112 acciones derivadas de la suma de las Defensorías y las Opiniones Jurídicas, cabe destacar que el procedimiento

Defensorías (acciones)



presenta una recuperación con respecto a los años anteriores. Por lo que la diferencia entre el mismo periodo del año 2014 y 2015 es del 8% (86 acciones) con un promedio de 982, por lo que hay un repunte significativo. Se sugiere programar de acuerdo al desempeño de 2015 y con base en el promedio de atención.

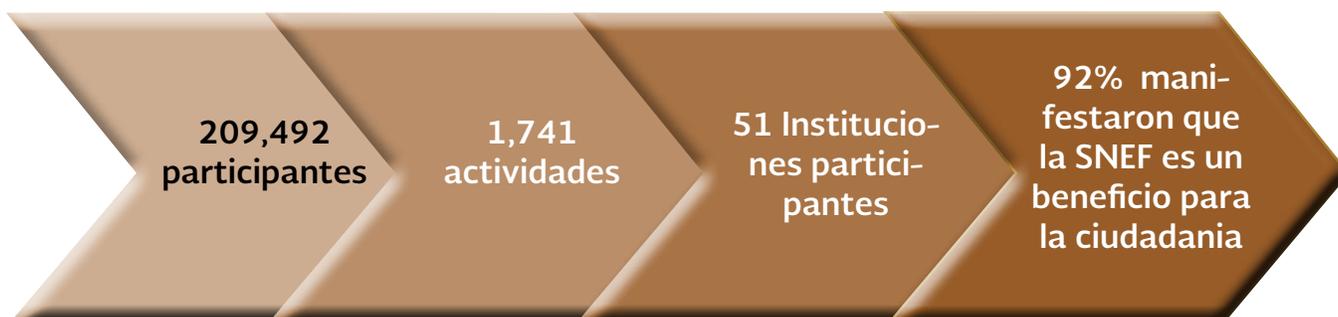
## Educación Financiera

Desde 2008 el mes de octubre representa para CONDUSEF la oportunidad de acercar información relevante a una mayor cantidad de personas, pues en dicho mes se desarrolla la Semana Nacional de la Educación Financiera, estrategia que ha permitido beneficiar a lo largo de 7 ediciones a 1.9 millones de personas, a través de 13,728 actividades (conferencias, talleres, foros, ferias, mesas redondas, entre otros), a continuación se describen detalles de cada edición:

### 2013



### 2014



Para efectos del Programa Institucional 2015 Educación Financiera cuenta con cuatro procedimientos registrados para su evaluación:

- Procedimiento de Promoción y Difusión de Educación Financiera a cargo de las Direcciones Generales de Delegaciones el cual tiene como unidad de medida el número eventos realizados de Educación Financiera desarrolladas en las Delegaciones Estatales.
- Promoción y difusión de la Educación Financiera en Redes Sociales:
  - o Nuevos seguidores (“Me gusta”) de la página oficial de Facebook
  - o Nuevos seguidores de la cuenta oficial de Twitter @CondusefMx
- Procedimiento de Promoción de difusión de la Educación Financiera, el cual cuenta con la unidad de medida de Evaluaciones favorables en la Semana Nacional de Educación Financiera. Su reporte se encuentra a cargo de la Dirección General de Educación Financiera y reporta sus resultados en forma anual en el sexto bimestre del ejercicio 2015.

- Procedimiento de Herramientas informáticas con unidad de medida Visitas a las herramientas Web que reporta el avance de manera trimestral.

Un asunto relevante en materia de Educación Financiera es que no es posible efectuar un comparativo en su comportamiento ya que año con año se ha venido modificando la forma de evaluación en la búsqueda de su perfeccionamiento. No obstante lo anterior, es posible proporcionar datos cualitativos sobre estos procedimientos. Los Procedimientos de Promoción y Difusión de Educación Financiera en Redes Sociales, recientemente integrados al Programa Institucional, permiten conocer el actuar del Organismo en las redes sociales, a fin de conocer la calidad de la información, así como las capacidades financieras de las personas con la finalidad de proponer mejoras en los sitios de la página web y conocer el impacto de dichas herramientas en las personas.

En lo que concierne al Procedimiento del Impacto de la Difusión Financiera a través de la SNEF, se destaca que su programación en el ejercicio 2015 referente al número de personas que recibieron los mensajes durante la SNEF, se ha venido realizando bajo la línea base de 209,000 personas, en virtud de las limitantes presupuestales que presenta el Organismo, ya que gran parte de la SNEF se desarrolla con el apoyo de los socios estratégicos.

Por lo que respecta al número de encuestas con evaluación positiva del total de encuestas levantadas, se informa que su estándar es del 95% y en el ejercicio 2014, 92% de los asistentes opinó que la información obtenida durante el evento le ayudará en un futuro a tomar mejores decisiones sobre el uso y manejo de su dinero.

Considerando la dificultad para evaluar de forma cuantitativa los resultados en materia de Educación Financiera, la Dirección General de Planeación reserva un gran espacio dentro del informe de Autoevaluación semestral para reportar los avances y acciones realizadas, obteniendo hasta el momento, resultados positivos en las evaluaciones realizadas por la SFP y la ASF.

## Supervisión y Evaluación de las Instituciones Financieras

Las actividades de Supervisión del Sistema Financiero se encuentran enfocadas al análisis y dictaminación de contratos, publicidad y estados de cuenta, con el objeto de fomentar las sanas prácticas en el ofrecimiento de productos y servicios financieros; así como a la revisión y vigilancia en el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales establecidas para las instituciones financieras. A continuación se presentan sus resultados más relevantes:

Para efectos del Programa Institucional, las actividades de evaluación y vigilancia se evalúan a través de tres unidades de medida:

- Documentos a evaluar
- Instituciones a inspeccionar
- Productos a evaluar

El primero de ellos muestra una aparente disminución de documentos a evaluar con respecto a lo realizado en 2014,

se debe al incremento en el volumen de productos a evaluar, así como a la redefinición de criterios de selección de productos, siendo estos:

- En 2014 se programaron 9 productos, para 2015 se evaluarán 14 productos, lo que representa un incremento del 56%, esto impacta directamente en la cantidad de recursos destinados a la revisión de documentos.
- Por la publicación de las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia, aplicables a las Instituciones de crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas, esta Comisión deberá autorizar, previo a su utilización, los contratos de crédito de nómina y de cuenta de nómina.

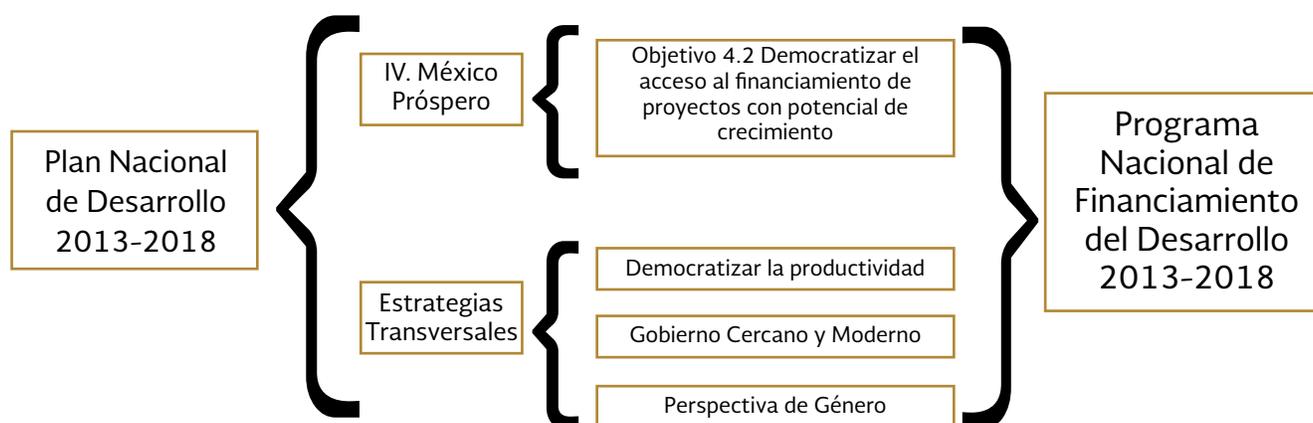
En lo que corresponde a la unidad de medida Instituciones a inspeccionar, este se integró al Programa Institucional en el ejercicio 2011, y ha venido incrementando su meta cada año por lo que en 2015 la meta es de 39 Instituciones a inspeccionar, de manera anual, logrando un cumplimiento del 100% año con año. Al cuarto bimestre de 2015 se han realizado 29 de las 27 programadas para el bimestre superando la meta en 2%. La limitante para determinar otro esquema de medición estiva en que el universo de Entidades Financieras a supervisar de acuerdo con los registros del SIPRES y la capacidad de recursos humanos y técnicos limita al área responsable a efectuar una selección aleatoria del 5% de lo registrado en el SIPRES.

En cuanto a los Productos a evaluar, al cuarto bimestre de 2015 tiene una desviación a la meta de un -29%, debido a que no se concluyeron los productos a revisar, derivado de la revisión de Cláusulas Abusivas en el tercer bimestre generando un atraso en su meta, se está en espera de que los siguientes bimestres se concluyan las revisiones para alcanzar la meta programada.



## Conclusiones

De acuerdo al Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018 (PRONAFIDE), publicado en el Diario Oficial el 16 de diciembre de 2013, el programa se enmarca dentro de la Meta Nacional México Próspero del PND y de la siguiente manera con sus objetivos y estrategias transversales:



A partir de esa fecha se dio inicio con el proceso de alineación institucional detectándose que a la CONDUSEF le corresponde participar en la meta nacional IV. México Próspero; objetivo 4.2 Democratizar el acceso al financiamiento de proyectos con potencial de crecimiento; en su estrategia 4.2.2 Ampliar la cobertura del sistema financiero hacia un mayor número de personas y empresas en México, en particular para los segmentos de la población actualmente excluidos; del Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, además de los enfoques transversales.

Así mismo se determinó que del PRONAFIDE a CONDUSEF le corresponde contribuir con objetivo 5: “Fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero, asegurador y de pensiones para incrementar su penetración y cobertura, a la vez que mantengan su solidez y seguridad.”; estrategia 5.3: Desarrollar mayores capacidades financieras para hacer mejor uso de productos y servicios financieros y fomentar la protección del usuario; línea de acción 5.3.1: Promover el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros, con base en las mejores prácticas internacionales.

Las necesidades de los Usuarios han cambiado desde la creación de la CONDUSEF, esto se ve reflejado en el comparativo histórico, donde los Usuarios acuden a la CONDUSEF por orientación para la toma de decisiones de acuerdo a las herramientas que les proporciona la Comisión. Se observa que debido al éxito del procedimiento de Asesoría Técnico Jurídica que otorga esta Comisión se está logrando consolidar como un ente ORIENTADOR, función que coadyuva con las funciones de carácter preventivo que tiene la CONDUSEF, a través de los procedimientos de Educación Financiera y Evaluación y Supervisión de las Instituciones Financieras, se ve fortalecida; derivando en que un gran número de las situaciones que traen a un Usuario a la Comisión Nacional, no presenten controversias. Esto aunado al éxito de las Unidades Especializadas de atención a Usuarios (UNES) que

atienden las quejas e inconformidades de los Usuarios, han logrado una disminución considerable en los procesos de la defensoría.

Cabe mencionar que derivado de las nuevas facultades de la CONDUSEF en materia de Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) y a modificaciones en el sistema de medición de las cifras estadísticas, se han presentado cambios sustantivos en el Procedimiento de Gestión por lo que para el ejercicio 2016 se sugiere tomar en cuenta el desempeño del procedimiento ya que presenta una contracción en la meta.

Otro caso, es la desvinculación que existe en la programación del procedimiento de Promoción a la Educación Financiera, que se encuentra a cargo del el área de Delegaciones y que el eje rector lo realiza la Dirección General de Educación Financiera, este proceso no presenta el trabajo coordinado por las áreas involucradas, señalando que al cuarto bimestre del ejercicio 2015, desviaciones en lo programado, debido a falta de titulares en algunas Delegaciones y a eventos meteorológicos que han afectado directamente en la meta programada, colocando a la CONDUSEF en una situación de riesgo por incumplimiento en metas y observaciones por órganos fiscalizadores. Se sugiere tomar en cuenta que la información del procedimiento de Difusión de Educación Financiera, para que se programe de acuerdo al desempeño del ejercicio de 2015.

NOTA: La CONDUSEF elaborará un Diagnóstico ampliado durante el primer bimestre de 2016, como parte de su proceso de atención y apropiación de recomendaciones de la EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA E011 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS”



## II. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES

## CAPÍTULO II. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES

La contribución de la CONDUSEF en la consecución de metas y objetivos nacionales se alinea de la siguiente forma:

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2013 - 2018				
Meta Nacional	Objetivo de la Meta Nacional	Estrategia(s) del Objetivo de la Meta Nacional	Programa Sectorial: Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013 – 2018 (PRONAFIDE)	Objetivo del Programa Institucional de CONDUSEF
México Próspero	Objetivo 4.2 Democratizar el acceso al financiamiento de proyectos con potencial de crecimiento	4.2.2 Ampliar la cobertura del sistema financiero hacia un mayor número de personas y empresas en México, en particular para los segmentos de la población actualmente excluidos	Objetivo 5. - “Fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero, asegurador y de pensiones para incrementar su penetración y cobertura, a la vez que mantengan su solidez y seguridad.”	Objetivo 1 Actividades Preventivas.- Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas
				Objetivo 2 Actividades Correctivas.- Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y las Instituciones Financieras.



### III. MISIÓN Y VISIÓN OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

## CAPÍTULO III. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL, OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Lo anterior, brinda una alineación estratégica con la CONDUSEF en relación con nuestra misión y visión institucional:

### MISIÓN

Promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero mexicano; así como, proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y, proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.

Consolidar al interior de la Comisión Nacional una cultura institucional que fortalezca la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad política, económica, social y cultural de mujeres y hombres.

### VISIÓN

Ser una institución pública especializada en materia financiera, que promueve entre la sociedad conocimientos y habilidades que le permiten tomar decisiones adecuadas para el ahorro constante y el pago responsable; y un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses y derechos de los usuarios ante las instituciones financieras, contribuyendo, de esta manera, al sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Tener arraigada una cultura institucional basada en la transparencia, el combate a la corrupción y la igualdad entre mujeres y hombres.

Lo que nos lleva a establecer nuestro Programa Estratégico para el período 2014 – 2018, mediante dos objetivos estratégicos:

**Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.** Transformar a la banca y el crédito como una palanca del crecimiento de México, hace necesario fomentar el desarrollo de sanas prácticas entre las Instituciones Financieras a través de sus productos y servicios; y dotar a la ciudadanía de la información y asesoramiento necesario para el desarrollo de capacidades financieras. De esta manera se contribuirá a la inclusión financiera y se potenciará la viabilidad de un México Próspero.

**Objetivo 2. Actividades correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras.** Fortalecer al sistema financiero mexicano requiere mejorar los esquemas de protección y defensa de los usuarios para que las relaciones entre éstos y las instituciones financieras se desarrollen en un marco de equidad. Lo anterior contribuye al desarrollo de la confianza y llevar a México a su máximo potencial.

Cada objetivo estratégico cuenta con estrategias que permiten establecer el conjunto de acciones que realizará la CONDUSEF para el logro de los mismos.

Cada estrategia comprende el desarrollo de líneas de acción que reflejan actividades concretas de la CONDUSEF que se desarrollan de forma permanente para la consecución de los objetivos institucionales al tiempo que permiten establecer las metas e indicadores que darán cuenta de su avance y cumplimiento.

Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
<b>Objetivo 1 Acciones Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas</b>	Estrategia 1.1 Incrementar las capacidades financieras de la ciudadanía y promover la inclusión financiera mediante la consolidación de la Educación Financiera.	1.1.1 Asistir técnica y jurídicamente a los Usuarios brindándoles orientación sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras. 1.1.2 Informar a la población sobre los productos y servicios existentes en el mercado y promover su uso responsable. 1.1.3 Informar a la ciudadanía sobre los diversos productos y servicios que proporciona la CONDUSEF.
	Estrategia 1.2 Contribuir al fortalecimiento del Sistema Financiero y desarrollo de sanas prácticas a través de actividades de supervisión, evaluación y vigilancia	1.2.1 Verificar el cumplimiento de las Instituciones Financieras a las disposiciones y ordenamientos. 1.2.2 Evaluar que las instituciones financieras cumplan con la normatividad en materia de información verídica.

Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
<p><b>Objetivo 2</b>  <b>Acciones</b>  <b>Correctivas:</b>  <b>Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y Productos Financieros y las Instituciones Financieras.</b></p>	<p>Estrategia 2.1:  Resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones Financieras.</p>	<p>2.1.1 Resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones Financieras fungiendo como intermediario.</p> <p>2.1.2 Atender, con carácter de conciliador, las reclamaciones que presenten los Usuarios de las Instituciones Financieras.</p> <p>2.1.3 Proporcionar a los usuarios de servicios financieros un mecanismo alternativo para la resolución de controversias a través del arbitraje.</p> <p>2.1.4 Proporcionar a los Usuarios, valoración técnica y jurídica respecto a las controversias que enfrentan con las Instituciones Financieras.</p> <p>2.1.5 Realizar acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante las autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.</p>



## IV. INDICADORES

FICHA DE INDICADOR

ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
Procedimiento	Asesoría Técnica Jurídica
Unidad de medida	Porcentual
Indicador	Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros. (Indicador MIR)
Objetivo	Objetivo 1 Acciones Preventivas: Fomentar el desarrollo del sistema financiero mexicano a través de las sanas prácticas
Descripción general	El servicio se refiere a consultas del público respecto de instituciones, productos y servicios financieros, que no requieren la participación de la Institución Financiera para su atención. El indicador, mide la proporción de asistencias técnicas y jurídicas que se realizaron en relación al total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF.
Observaciones	Se analizó el comportamiento de acciones de atención realizadas en los años 2013, 2014 y 2015, se determina un incremento del .5% para el 2016

Calendarización de metas 2016

Procedimiento	Asesorías Técnicas y Jurídicas						
Unidad de medida	Número de Asesorías						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Meta Programada 2016	104,875	104,716	117,683	107,362	101,597	112,471	1,272,312
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	120,541	116,615	119,745	111,785	88,938	65,984	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros	Número asesorías técnicas jurídicas realizadas	Mensual	86%
	Total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF		

Fuente de información:	Registro del Sistema de Información Operativa, acciones iniciadas.
------------------------	--

Responsable:	Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente y Norte-Sur
--------------	--

Línea base 2014	Meta 2018	Meta Indicador 2016 (Porcentaje)
1,080,668	2017 - 1,272,311 2018 - 1,278,672	86%

FICHA DE INDICADOR

ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
<b>Procedimiento</b>	Semana Nacional de la Educación Financiera (SNEF)
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Indicadores</b>	1. Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (Indicador MIR). 2. Porcentaje de evaluaciones favorables de visitantes a los eventos realizados durante la Semana Nacional de Educación Financiera a nivel nacional.
<b>Objetivo</b>	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
<b>Descripción general</b>	La Semana Nacional de Educación Financiera constituye el evento nacional en el que se promueve y difunde la Educación Financiera, como elemento detonador para la protección de los usuarios de servicios financieros y promotor de la inclusión Financiera. El indicador 1 mide los asistentes a la Semana Nacional de Educación Financiera con respecto a su número estimado. El indicador 2 mide la satisfacción de los asistentes a los eventos realizados durante la Semana Nacional de Educación Financiera en su sede central y delegaciones.
<b>Observaciones</b>	No obstante que la SNEF se celebra en el mes de octubre, el reporte de sus metas se plantea en el mes de diciembre con el propósito de contar con información definitiva.

Calendarización de metas 2016

Procedimiento	Semana Nacional de la Educación Financiera (SNEF)						
Unidad de medida	Personas que asistieron a la SNEF						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	0	0	0	0	0	0	146,398
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	0	0	0	0	0	146,398	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (Indicador MIR).	Total de personas que asistieron a los eventos realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera	Anual	100%
	Total de personas programadas a asistir a los eventos en la Semana Nacional de Educación Financiera		

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de evaluaciones favorables de visitantes a los eventos realizados durante la Semana Nacional de Educación Financiera a nivel nacional.	Número de visitantes que evalúan el evento como favorable	Anual	95%
	Número total de visitantes encuestados		

<b>Fuente de información:</b>	Conteo de asistentes a la SNEF. Encuestas de salida realizadas aleatoriamente a los asistentes a los eventos de la Semana Nacional de Educación Financiera
-------------------------------	---

<b>Responsable:</b>	Dirección General de Educación Financiera.
---------------------	--

Línea base 2014	Meta 2018	Meta Indicador 2016 (Porcentaje)
Asistentes:209,492 Porcentaje de asistencia: 96.9% Porcentaje de evaluación positiva: 80%	2017 - 150,000 2018 - 150,000	95%

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
Procedimiento	Difusión de información financiera a través de herramientas web						
Unidad de medida	Porcentual						
Indicador	Eficacia en la captación de usuarios que buscan información financiera vía herramientas web (Indicador MIR)						
Objetivo	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas						
Descripción general	El procedimiento se refiere al cumplimiento de lo establecido en la LPDUSF relativo a publicar en la página web institucional información sobre las comisiones que se cobran por el uso de los diferentes productos y servicios financieros y elaborar cuadros comparativos. Su indicador, busca medir la eficacia en la captación de usuarios de información por medios electrónicos.						
Observaciones	Nuevo método de calculo, vigente a partir de 2016. Se reporta de forma trimestral.						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Procedimiento	Difusión de información financiera a través de herramientas web.						
Unidad de medida	Visitas a las herramientas web en el sitio de cuadro comparativos y Catálogo de Tarjetas de Crédito.						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	0	0	94,312	0	0	72,507	347,841
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	0	0	71,628	0	0	109,394	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>			<b>Periodicidad</b>		<b>Estándar</b>	
Eficacia en la captación de usuarios que buscan información financiera vía herramientas web	Conteo del número de visitantes al sitio de Cuadros Comparativos + Conteo de visitas al sitio de Catálogo de Tarjetas de Crédito realizado			Trimestral		100%	
	Conteo del número de visitantes al sitio de Cuadros Comparativos + Conteo de visitas al sitio de Catálogo de Tarjetas de Crédito programados						
Fuente de información:	Contador de visitas						
Responsable:	Dirección General de Educación Financiera.						
Línea base 2014		Meta 2018			Meta Indicador 2016 (Porcentaje)		
351,884 visitas contabilizadas en 2014		2017 - 350,000 2018 - 360,000			100%		

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera
Unidad de medida	Porcentual
Indicador	Incremento de eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera (Indicador MIR)
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	El objetivo del procedimiento es informar a los diversos sectores de la población sobre los productos y servicios existentes en el mercado; sus alcances, obligaciones, beneficios, costos y promover su uso responsable. Informar a la ciudadanía sobre los productos y servicios que proporciona la CONDUSEF. Este indicador mide la tasa de crecimiento en la realización de eventos en materia de educación financiera desarrollados por la CONDUSEF.
Observaciones:	Se analizaron las acciones de Promoción, Difusión y Divulgación de la Educación Financiera realizadas en las Delegaciones en el periodo 2015, por lo que se determinó un incremento del 10% para el 2016, dado que se incorporó información de la Dirección General de Educación Financiera, y para los años de 2017 y 2018 un 2% a fin de cumplir con lo establecido en el PND 2013-2018, así como con las nuevas atribuciones establecidas en la Reforma Financiera.

**Calendarización de metas 2016**

Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera						
Unidad de medida	Eventos						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	832	701	896	749	587	947	11,172
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	939	976	1040	1691	995	819	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Incremento de eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera	Total de eventos mensuales realizados en materia de educación financiera en 2016	Mensual	10%
	Total de eventos realizados en materia de educación financiera el ejercicio anterior		

Fuente de información:	Sistema de Información de Actividades Financieras (SIAF)	
Responsable:	Direcciones Generales de Delegaciones Centro Occidente y Norte Sur.	
Línea base 2013	Meta 2018	Meta Indicador 2016 (Porcentaje)
9,485	2017 - 11,395 2018 - 11,622	10%

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera en redes sociales. (Modalidad Facebook)						
Unidad de medida	Porcentual						
Indicador	Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales modalidad Facebook						
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.						
Descripción general	A través de este procedimiento se acerca información financiera básica a la ciudadanía, divulgación de los productos y servicios que ofrece la CONDUSEF, comunicados institucionales y atención de inquietudes de la población. El indicador tiene como finalidad medir el crecimiento mensual en la captación de nuevos seguidores.						
Observaciones:	Cambio en el método de cálculo del indicador vigente a partir del ejercicio 2016.						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera						
Unidad de medida	Nuevos seguidores ("Me gusta") de la página oficial de Facebook						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	903	559	1,058	758	908	1,068	10,355
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	1,108	758	858	778	848	751	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>			<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>		
Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales modalidad Facebook	Conteo mensual de nuevos seguidores			Mensual	3.2%		
	Conteo acumulado al cierre del mes inmediato anterior						
Fuente de información:	Reporte de seguidores de la página Facebook.com/CondusefOficial						
Responsable:	Dirección General de Delegaciones Norte Sur						
Línea base 2015		Meta 2018		Meta Indicador 2016 (Porcentaje)			
Estimación del cierre del ejercicio de 2015, 10,807 seguidores		2017 -47,255 2018 - 69,937		3.2%			

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera en redes sociales (modalidad twitter)						
Unidad de medida	Porcentual						
Indicador	Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales modalidad Twitter (Indicador MIR)						
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.						
Descripción general	A través de este procedimiento se acerca información financiera básica a la ciudadanía, divulgación de los productos y servicios que ofrece la CONDUSEF, comunicados institucionales y atención de inquietudes de la población. El indicador tiene como finalidad medir el crecimiento mensual en la captación de nuevos seguidores.						
Observaciones:	Cambio en el método de calculo, vigente a partir de 2016.						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Procedimiento:	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera						
Unidad de medida:	Nuevos seguidores en Twitter						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	2,235	1,700	3,560	2,700	1,950	2,350	28,335
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	2,200	2,465	3,475	1,500	1,850	2,350	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>			<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>		
Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales modalidad Twitter	Conteo mensual de nuevos seguidores			Mensual	2.7%		
	Conteo acumulado al cierre del mes inmediato anterior						
Fuente de información:	Reporte informático de seguidores de la página Twitter.com/@CondusefMx						
Responsable:	Dirección General de Delegaciones Norte Sur						
Línea base 2015		Meta 2018			Meta Indicador 2016 (Porcentaje)		
101,897 seguidores		2017 – 170,603 2018 – 223,491			2.7%		

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
Procedimiento	Educación Financiera en línea						
Unidad de medida	Porcentual						
Indicador	Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros. (Indicador MIR)						
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.						
Descripción general	El procedimiento tiene como finalidad dotar de conocimientos sobre Educación Financiera a la población a través de un Diplomado en línea y al alcance de la población con estudios de preparatoria. El diplomado consta de 3 módulos diseñados para cursarse en 3 meses. El indicador mide a la población que adquiere conocimientos mediante el diplomado en educación financiera.						
Observaciones:	Incorporación al Programa Institucional.						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Procedimiento:	Educación Financiera en línea						
Unidad de medida:	Número de alumnos que cursan el diplomado						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	0	0	0	0	0	2,376	7,200
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	0	0	0	0	0	4,824	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>				<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>	
Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.	Número de alumnos que cursaron el diplomado en cultura financiera				Semestral	69%	
	Número alumnos aprobados						
<b>Fuente de información:</b>	Herramienta web para administración del Diplomado en Educación Financiera						
<b>Responsable:</b>	Dirección General de Educación Financiera						
Línea base 2014		Meta 2018			Meta Indicador 2016 (Porcentaje)		
Alumnos inscritos: 9,000 Alumnos aprobados: 1,800 Porcentaje de aprobación: 20%		2017 - 5,100 2018 - 5,100			69%		

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
Procedimiento	Inspección a Instituciones Financieras						
Unidad de medida	Porcentual						
Indicador	Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones. (Indicador MIR)						
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.						
Descripción general	El objetivo del procedimiento es vigilar que las instituciones financieras cumplan según corresponda, con la normatividad aplicable a través del análisis de información, documentación y procesos en las Visitas de Inspección. Su indicador mide el cumplimiento del Programa Anual de Supervisión a instituciones financieras de acuerdo con la normatividad vigente.						
Observaciones:	Se reduce el número de instituciones a inspeccionar en virtud de que se amplían los periodos de duración de las inspecciones.						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Procedimiento	Inspección						
Unidad de medida	Número de inspecciones						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	2	2	2	4	3	5	31
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	3	3	2	3	2	0	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>			<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>		
Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones.	Número de instituciones financieras inspeccionadas			Mensual	100%		
	Número de instituciones programadas						
<b>Fuente de información:</b>	Programa Anual de Inspección de la CNBV.						
<b>Responsable:</b>	Dirección General de Evaluación y Vigilancia						
Línea base 2014		Meta 2018			Meta Indicador 2016 (Porcentaje)		
36 instituciones		2017 - 31 2018 - 31			100%		

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
<b>Procedimiento:</b>	Evaluación de productos financieros						
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual						
<b>Indicador:</b>	Porcentaje de productos financieros evaluados conforme a la normatividad						
<b>Objetivo Institucional:</b>	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.						
<b>Descripción general:</b>	El procedimiento tiene por objetivo verifica el cumplimiento de las instituciones financieras a los ordenamientos y disposiciones en la materia, a través del análisis de productos y servicios financieros. El indicador mide el avance en la evaluación de productos financieros.						
<b>Observaciones:</b>	Se precisa que hubo un cambio en la metodología de evaluación y supervisión, por lo que en el ejercicio 2016 se evaluará el mismo producto en cada semestre. Derivado de dicho cambio las CIFRAS NO SON ACUMULATIVAS. Lo anterior, con la finalidad de actualizar la información del Buró de Entidades Financieras (BEF)						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Acciones a realizarse		Evaluación de productos financieros					
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total No acumulativo
Meta Programada 2016	0	0	0	0	0	14	14
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	0	0	0	0	0	14	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>			<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>		
Porcentaje de productos financieros evaluados conforme a la normatividad.	Número de productos financieros evaluados			Mensual	100%		
	Número de productos financieros programados						
<b>Fuente de información:</b>	Registros de la Dirección General de Evaluación Financiera.						
<b>Responsable:</b>	Dirección General de Evaluación y Vigilancia						
Línea base 2014		Meta 2018			Meta Indicador 2016 (Porcentaje)		
9 productos		En 2017 14 productos En 2018 14 productos			100%		

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
<b>Procedimiento:</b>	Análisis de documentos financieros						
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual						
<b>Indicador:</b>	Porcentaje de documentos financieras evaluados respecto de las programados. (Indicador MIR)						
<b>Objetivo Institucional:</b>	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.						
<b>Descripción general:</b>	El objetivo del procedimiento es verificar el cumplimiento de las instituciones financieras a las disposiciones y ordenamientos, analizando los contratos de adhesión, carátulas, estados de cuenta, publicidad y comprobantes de operación en su caso, lo que brinde información suficiente a los Usuarios. El indicador permite medir el número de instituciones financieras que fueron supervisadas. (Indicador MIR)						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Procedimiento	Análisis de documentos financieros						
Unidad de medida	Número de documentos analizados						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	149	321	342	232	231	260	3,314
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	254	446	452	316	251	60	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>				<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>	
Porcentaje de documentos financieras evaluados respecto de las programados.	Número total de documentos de productos financieros evaluados				Mensual	100%	
	Número total de documentos de productos financieros programados						
<b>Fuente de información:</b>	Información proporcionada por las instituciones financieras.						
<b>Responsable:</b>	Dirección General de Evaluación y Vigilancia						
Línea base 2014			Meta 2018			Meta Indicador 2016 (Porcentaje)	
4,400 documentos.			2017 3,314 productos. 2018 3,314 productos.			100%	

## FICHA DE INDICADOR

ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
Procedimiento:	Gestión
Unidad de medida	Porcentual
Indicador:	Porcentaje de asuntos gestionados a favor del usuario
Objetivo Institucional:	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras.
Descripción general:	Corresponde a los asuntos canalizados a las Instituciones Financieras ya sea a través de solicitud de información por gestión ordinaria; gestión electrónica. (53, 59 bis 1 y demás relativos y aplicables de la LPDUSF) El indicador permite conocer la proporción de asuntos concluidos a favor del usuario.
Observaciones:	A partir del ejercicio 2016 cambia el método de calculo del indicador, a asuntos concluidos.

## Calendarización de metas 2016

Procedimiento	Gestión						
Unidad de medida	Número de gestiones concluidas						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	12,292	12,851	14,125	12,943	13,064	14,142	153,203
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	14,365	13,885	12,196	13,326	13,351	6,663	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de asuntos gestionados resueltos a favor del usuario.	Número de gestiones resueltas a favor del usuario	Mensual	55%
	Número total de gestiones concluidas		

Fuente de información:	Registro del Sistema de Información Operativa, procedimientos conciliatorios	
Responsable:	Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente y Norte-Sur	
Línea base	Meta 2018	Meta Indicador 2016 (Porcentaje)
Sin referentes	2017 - 160,000 2018 - 160,000	55%

## FICHA DE INDICADOR

ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
Procedimiento	Conciliación
Unidad de medida	Porcentual
Indicador	Porcentaje de conciliaciones concluidas a favor del usuario
Objetivo Institucional	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras.
Descripción general	Se refiere a las reclamaciones formales por parte del usuario y en las que se emplaza a las Instituciones Financieras a asistir a una audiencia de conciliación. El indicador permite conocer la proporción de asuntos concluidos a favor del usuario.
Observaciones	A partir del ejercicio 2016 cambia el método de calculo del indicador, a asuntos concluidos.

## Calendarización de metas 2016

Procedimiento:	Conciliación						
Unidad de medida	Número de conciliaciones concluidas						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	3,156	3,417	3,523	3,337	3,321	3,597	39,528
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	3,365	3,060	3,207	3,736	3,404	2,405	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de conciliaciones concluidas a favor del usuario.	Número de conciliaciones favorables al usuario	Mensual	36%
	Número de procedimientos conciliatorios concluidos		

Fuente de información:	Registro del Sistema de Información Operativa, procedimientos conciliatorios	
Responsable:	Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente y Norte-Sur	
Línea base	Meta 2018	Meta Indicador 2016 (Porcentaje)
39,331	2017 - 39,726 2018 - 39,925	36%

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
<b>Procedimiento</b>	Dictamen						
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual						
<b>Indicador</b>	Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnica y jurídica. (Indicador MIR)						
<b>Objetivo Institucional</b>	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras.						
<b>Descripción general</b>	Se refiere a la valoración técnica y jurídica respecto de la procedencia de lo reclamado en las controversias que enfrentan los Usuarios con las Instituciones Financieras. Con la emisión del dictamen se busca fortalecer la seguridad jurídica de los Usuarios mediante la emisión de un dictamen como opinión técnico jurídica. Su indicador mide la proporción de dictámenes que contienen una opinión técnico jurídica favorables al usuario.						
<b>Observaciones</b>	Emisión de Dictamen que contiene la opinión técnico jurídico sobre al procedencia de la reclamación presentada por el Usuario ante esta Comisión Nacional. Durante el ejercicio 2014 se programó concluir 300 solicitudes favorables mensuales, sin embargo, se concluyeron 3,698, de tal suerte que para el mes de septiembre de 2015 se programó concluir 400 solicitudes favorables mensuales, siendo que se han concluido 3,881, es decir que se ha superado la meta programada en un 07.81%. Método de cálculo: A partir del ejercicio 2016 cambia el método de calculo del indicador, a asuntos concluidos.						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
<b>Procedimiento</b>	<b>Dictamen</b>						
<b>Unidad de medida</b>	<b>Dictámenes valoraciones técnica y jurídicas favorables al usuario concluidos</b>						
<b>Mes</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	420	420	420	420	420	420	5,040
<b>Mes</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
Meta Programada 2016	420	420	420	420	420	420	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>				<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>	
Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.	Número de dictámenes técnicos favorables				Mensual	53%	
	Número de dictámenes técnicos concluidos						
<b>Fuente de información:</b>	Sistema de Información Operativa (SIO).						
<b>Responsable:</b>	Dirección General de Dictaminación y Supervisión.						
<b>Línea base 2014</b>		<b>Meta 2018</b>			<b>Meta Indicador 2016 (Porcentaje)</b>		
3,900		2017 - 6552 2018 - 8517			53%		

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
Procedimiento	Solicitud de Defensoría Legal Gratuita						
Unidad de medida	Porcentual						
Indicador	Porcentaje de atención a solicitudes de Defensa Legal Gratuita						
Objetivo Institucional	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras.						
Descripción general:	El servicio consiste en analizar la viabilidad jurídica de las acciones que pretenda el Usuario hacer valer ante los tribunales y el estudio socioeconómico que, en su caso, se le practique. Indicador de eficacia que permite conocer la existencia de rezagos en la atención de solicitudes de defensa; con la finalidad de establecer mejoras en la gestión en el contexto de los recursos e infraestructuras de la CONDUSEF actuales.						
Observaciones							
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Procedimiento	Solicitud de Defensoría Legal Gratuita						
Unidad de medida	Solicitudes recibidas						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	119	165	156	147	140	162	1,759
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	199	131	140	140	140	120	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>			<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>		
Porcentaje de Atención a las solicitudes de Defensoría Legal Gratuita	Número de solicitudes atendidas de defensoría legal gratuita			Mensual	100%		
	Número de solicitudes recibidas de defensoría legal gratuita						
Fuente de información:	Sistema de Información Operativo.						
Responsable:	Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva.						
Línea base 2014	Meta 2018			Meta Indicador 2016 (Porcentaje)			
1,400	2017 - 1,759 2018 - 1,850			100%			

FICHA DE INDICADOR							
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS						
Procedimiento	Defensa Legal Gratuita						
Unidad de medida	Porcentual						
Indicador	Porcentaje de defensorías legales gratuitas concluidas a favor del usuario						
Objetivo Institucional	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras.						
Descripción general:	El servicio se refiere a la representación jurídica del usuario ante tribunales. El indicador permite conocer la efectividad del servicio de defensa legal gratuita.						
Observaciones	A partir del ejercicio 2016 cambia el método de calculo del indicador, a asuntos concluidos.						
<b>Calendarización de metas 2016</b>							
Procedimiento	Otorgamiento de Defensoría Legal Gratuita						
Unidad de medida	Defensorías otorgadas						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	<b>Total</b>
Meta Programada 2016	110	120	120	160	115	130	1,580
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2016	170	170	140	125	120	100	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>			<b>Periodicidad</b>	<b>Estándar</b>		
Porcentaje de defensorías legales gratuitas concluidas a favor del usuario	Número de defensas concluidas a favor del usuario			Mensual	99%		
	Número de defensas concluidas						
Fuente de información:	Sistema de Información Operativo.						
Responsable:	Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva.						
Línea base 2014	Meta 2018			Meta Indicador 2016 (Porcentaje)			
930	2017 - 1,759 2018 - 1,850			99%			



MIR

Se presenta la Matriz de Indicadores para Resultados registrada ante la SHCP para el ejercicio 2016

Orden	1
Indicador	Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.
Definición	Este indicador mide la proporción de la población adulta que utiliza los servicios financieros.
Método del cálculo	(Total de adultos usuario de al menos un producto o servicios financieros / Total de población adulta representada en Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Estratégico
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Bianual
Medios de Verificación	Poblacion adulta usuaria de servicios financieros.:Datos estadísticos y censos del INEGI. Inclusión Financiera.

Orden	1
Indicador	Ahorro financiero interno
Definición	Ahorro financiero interno como proporción del PIB.
Método del cálculo	El saldo de los activos financieros en manos de personas físicas y morales (tanto residentes como extranjeros) que son intermediados a través de entidades financieras reguladas en México, y que sirve para otorgar financiamiento al sector privado, al sector público o al sector externo.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje del PIB
Tipo de Indicador	Estratégico
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Anual
Medios de Verificación	

Orden	1
Indicador	Financiamiento interno al sector privado
Definición	Financiamiento interno al sector privado como proporción del PIB
Método del cálculo	Incluye el financiamiento a la actividad empresarial, consumo y vivienda, canalizado por la banca comercial, banca de desarrollo, mercado de deuda y capitales, INFONAVIT, FOVISSSTE, FONACOT, Sofoles (hasta julio de 2013), Sofomes Reguladas y Sofomes No Reguladas que emiten deuda en el mercado de valores, entidades de ahorro y crédito popular, uniones de crédito, organizaciones auxiliares del crédito y Financiera Rural.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje del PIB
Tipo de Indicador	Estratégico
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Anual
Medios de Verificación	

Orden	1
Indicador	Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos.
Definición	Este indicador mide las acciones de defensa con respecto a la población adulta.
Método del cálculo	$(\text{Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF} / \text{Total de población adulta} / 10,000)$
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Acción
Tipo de Indicador	Estratégico
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Anual
Medios de Verificación	Acciones de defensa realizadas: Procesador de Estadística de la CONDUSEF. INEGI. Reporte de Inclusión Financiera - CNVB

Orden	1
Indicador	Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera
Definición	Este indicador mide los asistentes a la Semana Nacional de Educación Financiera con respecto a su número estimado.
Método del cálculo	(Total de personas que asistieron a los eventos realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera / Total de personas programadas a asistir a los eventos en la Semana Nacional de Educación Financiera) *100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Anual
Medios de Verificación	Porcentaje de asistencia a los eventos en materia de educación financiera durante la semana nacional: Sistema Integral de Información Ejecutiva: <a href="http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx</a> la CONDUSEF.

Orden	2
Indicador	Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario.
Definición	Este indicador mide las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión favorables para los usuarios de servicios financieros.
Método del cálculo	(Total de acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión favorables / Total de acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión concluidas por la CONDUSEF)*100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Semestral
Medios de Verificación	Número de acciones de asesoría, defensa concluidas de dictamen, conciliación y gestión favorables al usuario: Procesador de Estadística de la CONDUSEF: <a href="http://estadistica.condufef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condufef.gob.mx/portal_estadistica/</a> y Sistema Integral de Información Ejecutiva: <a href="http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx</a>

Orden	3
Indicador	Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad.
Definición	Este indicador mide el nivel de avance en la evaluación de instituciones y productos financieros de acuerdo a normatividad vigente.
Método del cálculo	(Número de instituciones y productos evaluados y que cumplen con normatividad/ Total de instituciones y productos programados que cumplen con normatividad) *100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Semestral
Medios de Verificación	Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad. Portal CONDUSEF <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx">http://estadistica.condusef.gob.mx</a> , y Sistema integral de información ejecutiva <a href="http://10.33.1.133/SIIE/">http://10.33.1.133/SIIE/</a>

Orden	1
Indicador	Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.
Definición	Este indicador mide a la población que adquiere conocimientos mediante el diplomado en cultura financiera.
Método del cálculo	(Número de alumnos aprobados en el examen final del diplomado en cultura financiera / Número de alumnos que cursaron el diplomado en cultura financiera)*100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Calidad
Frecuencia de Medición	Semestral
Medios de Verificación	Alumnos que adquieren conocimiento en el Diplomado: Sistema Integral de Información Ejecutiva (CONDUSEF), ubicado en el Servidor <a href="http://10.33.1.133/SIIE/">http://10.33.1.133/SIIE/</a>

Orden	3
Indicador	Porcentaje de documentos financieros evaluados respecto de los programados.
Definición	Este indicador permite medir el número de instituciones financieras que fueron supervisadas.
Método del cálculo	(Número total de documentos financieros evaluados/ Número total de documentos financieras programados) *100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficiencia
Frecuencia de Medición	Bimestral
Medios de Verificación	Porcentaje de documentos e instituciones financieras evaluadas: Sistema Integra de Información Ejecutiva Interno: CONDUSEF. <a href="http://10.33.1.133/SIIE/Wplnicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/Wplnicio.aspx</a>

Orden	1
Indicador	Porcentaje de conciliaciones favorables al usuario.
Definición	Este indicador mide la incidencia de la CONDUSEF en la solución de controversias entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras por la vía de la amable composición.
Método del cálculo	(Número de conciliaciones favorables al usuario/Número de procedimientos conciliatorios concluidos)*100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Mensual
Medios de Verificación	Procedimientos conciliatorios favorables: Procesador de Estadística de la CONDUSEF, ubicado en <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a> Fecha: los diez días siguientes al vencimiento de cada mes.

Orden	2
Indicador	Incremento de eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera organizados por las Delegaciones
Definición	Este indicador mide la tasa de crecimiento en la realización de eventos en materia de educación financiera desarrollados por las Delegaciones.
Método del cálculo	(Total de eventos mensuales realizados en materia de educación financiera en Delegaciones en 2016/ Total de eventos realizados en materia de educación financiera en Delegaciones en el ejercicio anterior) *100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Calidad
Frecuencia de Medición	Trimestral
Medios de Verificación	Porcentaje realizado en materia de educación financiera. Sistema Integral de Información Ejecutiva (CONDUSEF) <a href="http://10.33.1.133/SIIE/Wplnicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/Wplnicio.aspx</a>

Orden	2
Indicador	Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros.
Definición	Este indicador mide la proporción de asistencias técnicas y jurídicas que se realizaron en relación al total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF.
Método del cálculo	(Número asesorías técnicas jurídicas realizadas / Total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF ) *100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Mensual
Medios de Verificación	Asesoramiento técnico jurídico a los usuarios: Procesador de Estadística de la CONDUSEF. <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a>

Orden	3
Indicador	Tasa de crecimiento de seguidores de difusión de la cultura financiera en redes sociales
Definición	Este indicador mide el crecimiento de la población que recibe mensajes relacionados con la cultura financiera y la CONDUSEF en redes sociales.
Método del cálculo	(Número total de seguidores en twitter/ Número total de seguidores en twitter en el ejercicio anterior) *100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficiencia
Frecuencia de Medición	Bimestral
Medios de Verificación	Tasa de crecimiento de seguidores de difusión de la cultura financiera en redes sociales.: Portal de estadísticas y Sistema integral de Información Ejecutiva <a href="http://10.33.1.133/SIIE/WplInicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/WplInicio.aspx</a>

Orden	3
Indicador	Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones.
Definición	Este indicador mide el cumplimiento del programa de supervisión de instituciones financieras de acuerdo con la normatividad.
Método del cálculo	(Número de instituciones financieras inspeccionadas / Número de instituciones programadas) *100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Trimestral
Medios de Verificación	Cumplimiento del programa de supervisión de instituciones.: Sistema de Información Ejecutiva, Sistema Interno CONDUSEF: <a href="http://10.33.1.133/SIIE/WplInicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/WplInicio.aspx</a>

Orden	3
Indicador	Porcentaje de atención a las solicitudes de defensoría legal gratuita.
Definición	Este indicador mide el porcentaje de atención de solicitudes de defensoría legal gratuita otorgada al usuario.
Método del cálculo	(Número de solicitudes atendidas de defensoría legal gratuita / Número de solicitudes recibidas de defensoría legal gratuita) *100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Mensual
Medios de Verificación	Atención a solicitudes de defensoría legal gratuita.: Atención a solicitudes de defensoría legal gratuita: Procesador de Estadística de la CONDUSEF, <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a>

Orden	4
Indicador	Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.
Definición	Mide la proporción de dictámenes que contienen una opinión técnico jurídica favorables al usuario.
Método del cálculo	(Número de dictámenes técnicos favorables / Número de dictámenes técnicos concluidos)*100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Mensual
Medios de Verificación	Porcentaje de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica: Procesador Estadística de la CONDUSEF, ubicado en <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a> Fecha: los diez días siguientes al vencimiento de cada mes.

Orden	4
Indicador	Percepción positiva de la calidad de información contenida en las herramientas informáticas de CONDUSEF
Definición	Este indicador mide la calidad de información contenida en los simuladores de CONDUSEF a través de la satisfacción de las personas que utilizan dichas herramientas.
Método del cálculo	(Número de visitantes que evalúan el sitio web de manera positiva / Número de visitas encuestados a través de herramientas electrónicas de la CONDUSEF)*100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Calidad
Frecuencia de Medición	Trimestral
Medios de Verificación	Percepción positiva de la calidad de información contenida en las herramientas informáticas: Porcentaje de calidad de información contenida en las herramientas informáticas: Sistema integral de Información Ejecutiva. <a href="http://10.33.1.133/SIIE/Wplnicio.aspxla">http://10.33.1.133/SIIE/Wplnicio.aspxla</a>



TRANSPARENCIA

## TRANSPARENCIA

El Programa Institucional estará disponible a partir de su publicación en la página de Internet de la CONDUSEF en su sección de transparencia, apartado Transparencia Focalizada.

<http://www.CONDUSEF.gob.mx/index.php/transparencia/programas-del-plan-nacional-de-desarrollo>

## PRINCIPALES SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ASF	Auditoría Superior de la Federación
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PRONAFIDE	Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo
SFP	Secretaría de la Función Pública
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIPRES	Registro de Prestadores de Servicios Financieros
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera