

## MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2014

Detalle de la Matriz								
<b>Ramo:</b>	6 - Hacienda y Crédito Público							
<b>Unidad Responsable:</b>	G3A - Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros							
<b>Clave y Modalidad del Pp:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos							
<b>Denominación del Pp:</b>	E-011 - Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros							
Clasificación Funcional:								
<b>Finalidad:</b>	1 - Gobierno							
<b>Función:</b>	5 - Asuntos Financieros y Hacendarios							
<b>Subfunción:</b>	1 - Asuntos Financieros							
<b>Actividad Institucional:</b>	7 - Sistema financiero competitivo, eficiente y con mayor cobertura							
Fin								
Objetivo			Orden			Supuestos		
Contribuir a ampliar la cobertura del sistema financiero hacia un mayor número de personas y empresas en México, mediante el desarrollo de sanas prácticas entre las Instituciones Financieras y dotar de información a la ciudadanía.			1			La población tiene confianza en el sector financiero y en las operaciones que realiza con las instituciones financieras.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	Este indicador mide la participación de la población adulta que cuenta con algún producto o servicio financiero.	(Total de adultos usuario de servicios financieros / Total de población adulta)*100	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Anual	Poblacion adulta usuaria de servicios financieros.:Datos estadísticos y censos del INEGI.
Propósito								
Objetivo			Orden			Supuestos		
Los usuarios de servicios financieros establecen relaciones equitativas entre el usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras.			1			Las Entidades Financieras actualizan sus operaciones en base a la Normatividad vigente.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de controversias favorables	Este indicador mide la participación de controversias favorables de usuarios atendidos con respecto al total de controversias atendidas por CONDUSEF.	(Número de controversias favorables a usuarios atendidos / Numero total de controversias de usuarios atendidos)*100	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Mensual	Controversias favorables:Portal de Información Estadística CONDUSEF. <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a>

Componente								
Objetivo			Orden			Supuestos		
Fomentar la transparencia en las operaciones y difusión en la información Financiera.			1			Existe la necesidad por parte de los usuarios de conocimiento de características y beneficios en la contratación de productos y servicios financieros.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de acciones preventivas en materia financiera realizadas	Este indicador mide las acciones desarrolladas por la Entidad en materia preventiva.	(Total de acciones y eventos realizados como medidas preventivas / Total de acciones y eventos desarrollados por la CONDUSEF) *100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Porcentaje de acciones en materia preventiva: Anuario estadístico de la CONDUSEF. <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a>
Objetivo			Orden			Supuestos		
Derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros protegidos y defendidos.			2			El usuario presenta la documentación establecida y obtiene un acuse de recibo por parte de la unidad especializada.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de casos atendidos directamente	Este indicador mide la participación de los casos atendidos personalmente con relación al gran total de casos registrados.	(Número de casos atendidos directamente / Número total de casos registrados)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Semestral	Número de usuarios atendidos: Portal CONDUSEF: <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a>
Actividad								
Objetivo			Orden			Supuestos		
Revisión de documentación para evaluación de acuerdo a			1			Se solicita la información requerida a las instituciones		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de documentos evaluados con calificación satisfactoria	Este indicador permite evaluar la información contenida en los documentos a fin de verificar que se apeguen a normatividad	(Número de documentos evaluados con calificación satisfactoria / Número total de documentos evaluados) *100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficiencia	Bimestral	Documentación evaluada satisfactoriamente: Portal CONDUSEF. <a href="http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx</a>
Objetivo			Orden			Supuestos		
Otorgamiento de asistencias técnicas y jurídicas.			2			Los usuarios de servicios financieros continúan con la asistencia técnica y jurídica		

Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros	Este indicador mide la participación de asistencias técnicas y jurídicas que se atendieron personalmente con relación al total asistencias realizadas.	(Número asesorías técnicas atendidas personalmente / Número de asesorías técnicas realizadas) *100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Asistencias técnicas:Portal CONDUSEF. <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a>
<b>Objetivo</b>			<b>Orden</b>			<b>Supuestos</b>		
Impartición de diplomado de cultura financiera a distancia.			3			Existe interés en participar y aprobar diplomado.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de alumnos aprobados al diplomado.	Este indicador mide el porcentaje de alumnos aprobados al Diplomado en Cultura Financiera que cursaron.	(Número de alumnos aprobados en el diplomado/Número de alumnos que presentaron examen final)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Calidad	Semestral	Alumnos aprobados en el Diplomado: Sistema Integral de Información Ejecutiva (CONDUSEF), ubicado en el Servidor <a href="http://10.33.1.133/SIIE/WpReporteMatriz.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/WpReporteMatriz.aspx</a> Fecha: los diez días siguientes al vencimiento de cada semestre.(La información actualmentenos la proporcionan vía correo electrónico).
<b>Objetivo</b>			<b>Orden</b>			<b>Supuestos</b>		
Realización de la semana nacional de educación financiera.			4			Interés en participar en los eventos relacionados con la semana nacional de educación financiera.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de personas que recibieron los mensajes durante la semana nacional de educación financiera.	Este indicador mide el número de personas que recibieron los mensajes durante la SNEF	Número de personas que recibieron mensajes relacionados con la SNEF / Número de personas programadas a recibir mensajes con la SNEF)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Calidad	Anual	Personas que recibieron mensajes relacionados con la Semana Nacional de Educación Financiera.: Sistema Integral de Información Ejecutiva (CONDUSEF) <a href="http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx</a>
<b>Objetivo</b>			<b>Orden</b>			<b>Supuestos</b>		

Gestión de procedimientos conciliatorios			5			Los usuarios continúan y respetan el cumplimiento de los procedimientos conciliatorios		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de procedimientos conciliados para resolver reclamaciones formuladas por Usuarios.	Este indicador mide el cumplimiento de la programación de procedimientos de conciliación realizados entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras.	(Número de procedimientos conciliados/ Número de procedimientos conciliatorios realizados)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Procedimientos conciliatorios realizados: Portal 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.
<b>Objetivo</b>			<b>Orden</b>			<b>Supuestos</b>		
Emisión de dictámenes técnicos.			6			La emisión de opiniones aplique de forma favorable a los usuarios conforme a una valoración técnica y jurídica		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de emisión de opiniones emitidas conforme a una valoración técnico-jurídico	Emisión de dictámenes emitidos que contiene la opinión técnico-jurídico sobre la procedencia de la reclamación presentada por el usuario ante esta Comisión Nacional.	(Número de solicitudes de dictámenes técnicos emitidos/ Número de solicitudes de dictámenes recibidas)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Número de solicitudes de dictámenes recibidas: Portal 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.
<b>Objetivo</b>			<b>Orden</b>			<b>Supuestos</b>		
Otorgamiento de defensoría legal.			7			Los usuarios de los servicios que proporciona la CONDUSEF tienen interés en continuar las gestiones y acciones		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de otorgamiento de defensoría y orientación legal atendiendo los juicios de los usuarios.	Este indicador mide el número de solicitudes de defensoría legal presentadas a juicio.	(Número total de procedimientos de defensoría legal gratuita / Número de solicitudes de defensoría legal recibidas) *100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Solicitudes de defensoría legal presentadas: Portal CONDUSEF: <a href="http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/">http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/</a>
<b>Objetivo</b>			<b>Orden</b>			<b>Supuestos</b>		
Evaluación de Entidades Financieras Realizadas			8			Las Instituciones Financieras proporcionan la información		

Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de Instituciones Financieras evaluadas satisfactoriamente	Este indicador mide la participación de las Instituciones evaluadas satisfactoriamente de acuerdo a normatividad del total de las Instituciones evaluadas	(Número de Instituciones Financieras evaluadas satisfactoriamente / Número total de Instituciones Financieras evaluadas) *100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficiencia	Semestral	Porcentaje de Instituciones evaluadas satisfactoriamente: Portal CONDUSEF: <a href="http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx">http://10.33.1.133/SIIE/WpInicio.aspx</a>