

DATOS DEL PROGRAMA									
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Finalidad	1 - Gobierno	Función	5 - Asuntos Hacendarios	Financieros y	Subfunción	1 - Asuntos Financieros	Actividad Institucional	7 - Sistema financiero competitivo, eficiente y con mayor cobertura	
RESULTADOS									
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta Programada		Realizado al periodo	Avance % al periodo
Fin	Contribuir a la paz, Estado democrático y de derecho mediante acciones preventivas y correctivas para establecer una relación más equitativa entre los usuarios y las instituciones.	Ahorro financiero interno	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.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
		Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	(Total de adultos usuario de al menos un producto o servicios financieros / Total de población adulta mayores de 18 años de edad representada en Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Bianual	68.11	N/A	68.11	N/A
		Financiamiento interno al sector privado	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	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
Propósito	Los derechos e intereses de los Usuarios son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras.	Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos.	(Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF/Total de población adulta/10,000	Acción	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
Componente	A Servicios de defensa a usuarios atendidos y concluidos.	Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario.	(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	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	93.46	27.13	19.80	73.0
	B Eventos de promoción y difusión de cultura financiera realizados.	Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera.	(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	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Anual	100.00	N/A	N/A	N/A

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información	
	C Servicios de protección a usuarios de servicios financieros proporcionados.	Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad.		(Número de instituciones y productos evaluados y que cumplen con normatividad/ Total de instituciones y productos programados que cumplen con normatividad) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	100.00	58.55	10.83	18.50
Actividad	A 1 Aplicación de medidas de protección a usuarios.	Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.		(Número de dictámenes técnicos favorables / Número de dictámenes técnicos concluidos)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	58.02	42.85	41.37	96.5
	A 2 Representación de los derechos de usuarios de servicios financieros.	Porcentaje de atención a las solicitudes de defensoría legal gratuita.		(Número de solicitudes atendidas de defensoría legal gratuita / Número de solicitudes recibidas de defensoría legal gratuita) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	100.00	76.72	91.14	118.80
	A 3 Fortalecimiento de las actividades de prevención.	Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros.		(Número de asesorías técnico jurídicas realizadas/Total de Acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF-SIAB-Vida)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	80.45	64.55	51.14	79.23
	A 4 Mediación de la relación entre usuarios e instituciones financieras.	Porcentaje de Controversias Procedentes		(Número de Controversias Iniciadas en Unidades de Atención a Usuarios (GO+GE+CO) / Número de Asesorías Técnicas Jurídicas-SIAB-Vida) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	15.00	12.93	10.81	83.60
	B 5 Cumplimiento del programa de Educación financiera.	Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.		(Número de alumnos aprobados en el examen final del diplomado en educación financiera / Número de alumnos que cursaron el diplomado en educación financiera)*100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Semestral	35.00	20.00	52.57	262.85
	B 6 Contribución al programa de inclusión financiera.	Tasa de variación en la asistencia a eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera.		(Total de eventos mensuales realizados en materia de educación financiera en el año actual / Total de eventos realizados en materia de educación financiera en el ejercicio anterior) *100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	91.54	49.46	55.29	111.79
	B 7 Disposición de herramientas informáticas.	Difusión de información a través de herramientas web.		(Conteo del Número de visitantes al sitio de cuadros comparativos + conteo de visitas al sitio de catalogo de tarjetas de credito realizado / Conteo del número de visitas al sitio de cuadros comparativos programado + conteo de visitas al sitio de catalogo de	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	100.00	75.00	106.73	142.31

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información	
B 8	Aportación de información en redes sociales.	Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales, modalidad twitter.	(Conteo mensual de nuevos seguidores en twitter/ Conteo acumulado de seguidores de twitter al cierre del mes inmediato anterior) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Bimestral	98.72	93.89	93.04	99.09	
C 9	Evaluación de acuerdo a normatividad de la operación de las instituciones.	Porcentaje de documentos financieros evaluados respecto de las programados.	(Número total de documentos financieros evaluados/ Número total de documentos financieros programados) *100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Semestral	100.00	58.80	10.93	18.59	
C 10	Evaluación de documentos financieros de acuerdo a normatividad vigente.	Porcentaje de documentos financieros aprobados	(Número de documentos financieros aprobados / Número de documentos evaluados)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Anual	100.00	N/A	N/A	N/A	
C 11	Verificación de ordenamientos en materia financiera.	Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones.	(Número de instituciones financieras inspeccionadas / Número de instituciones programadas) *100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Trimestral	100.00	85.71	21.43	25.00	
PRESUPUESTO										
						Meta anual	Meta al periodo	Pagado al periodo	Avance %	
						Millones de pesos	Millones de pesos	Millones de pesos	Al periodo	
PRESUPUESTO ORIGINAL						N/D	N/D	N/D	N/A	
PRESUPUESTO MODIFICADO						N/D	N/D	N/D	N/A	
Justificación de diferencia de avances con respecto a las metas programadas										
Indicadores con frecuencia de medición anual o con un periodo mayor de tiempo. Estos indicadores no registraron información ni justificación, debido a que lo harán de conformidad con la frecuencia de medición con la que programaron sus metas.										
Ahorro financiero interno Sin Información, Sin Justificación										
Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros. Sin Información, Sin Justificación										
Financiamiento interno al sector privado Sin Información, Sin Justificación										
Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos. Sin Información, Sin Justificación										

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011	Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario.										
Causa : al periodo enero - junio se observó una disminución en el indicador Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario, se observa una disminución con respecto a la meta programada; esto, principalmente al constante incremento en los casos de COVID-19. También se informa que los usuarios solo pueden ir a las Unidades previa cita, lo que ha hecho que el número de asesorías y defensas ha sido menor. Efecto: Otros										
Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera.										
Sin Información, Sin Justificación										
Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad.										
Causa : SE INCUMPLIÓ CON LA META DERIVADO DE QUE SE CONTINÚA CON LA EVALUACION DE LOS DOCUMENTOS FINANCIEROS DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN 2020, EN DONDE SE EVALUARON 536 DOCUMENTOS DURANTE EL PERIODO ENERO-JUNIO DE 2021. COMO SE PUEDE OBSERVAR, EN EL PERIODO ENERO-JUNIO DE 2021 SE EVALUARON LOS 362 DOCUMENTOS DEL PAS 2021 Y LOS 536 DEL PAS 2020, DANDO UN TOTAL DE 898 DOCUMENTOS FINANCIEROS EVALUADOS. EN RELACIÓN A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS QUE ESTÁN CONTEMPLADOS EN EL INDICADOR, SE COMENTA QUE ESTAN EN PROCESO DE CONCLUIRSE POR LO QUE SE REPORTARAN UNA VEZ CONCLUIDOS. EN RELACIÓN A LAS INSTITUCIONES, SE COMENTA QUE LA CNBV NO HA LLEVADO A CABO NINGUNA VISITA EN EL PERIODO A REPORTAR. Efecto:										
Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.										
Causa : La determinación para la emisión de las opiniones de dictámenes técnicos favorables, se realiza a partir de los documentos que obren agregados al expediente, por lo tanto, el número de opiniones favorables depende de que se cuente en los expedientes con los elementos que permitan suponer la procedencia de lo reclamado, pues ante la falta de documentos previamente solicitados, o la imposibilidad de determinar el incumplimiento de una obligación a cargo de la Institución Financiera, debido a que es necesario desahogar pruebas como lo es el caso de las periciales, impiden que la Dirección de Dictaminación, emita una opinión favorable. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de atención a las solicitudes de defensoría legal gratuita.										
Causa : De acuerdo a lo establecido en la disposición Decimonoveno de las Bases y Criterios para brindar la defensoría legal gratuita de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se cuenta con un plazo para de 35 días hábiles para emitir respuesta procedente o improcedente a la solicitud de defensoría presentada por los Usuarios, periodo en el cual se revisa la viabilidad jurídica de las pretensiones, acciones y expectativas de derecho del Usuario así como su capacidad económica; una vez concluido el estudio, se presenta la propuesta de procedencia o improcedencia al grupo de trabajo de procedencia para su confirmación o en su caso comentarios al respecto. Por lo anterior, a inicios de la segunda o tercera semana de cada mes, se realiza una fecha de corte en las solicitudes recibidas que serán presentadas en ese mes al grupo de trabajo de procedencia, lo cual genera que no sea posible emitir respuesta a la totalidad de las solicitudes en el mes en que son recibidas, sin embargo no omito mencionar que las solicitudes de defensoría recibidas con posterioridad a la fecha de corte mensual, son resueltas en el mes inmediato siguiente contemplando en todo momento el plazo para emitir la respuesta. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros.										
Causa : Se informa que durante los dos primeros meses, estuvieron cerradas mas de 10 Unidades de Atención, entra las cuales se encuentran las mas importantes. Este cierre de debe a la pandemia por semáforo rojo, por lo que se recibieron menos ATJ de las que se tenían programadas.; sin embargo va se esta trabajando para poder recuperar esa meta. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de Controversias Procedentes										
Causa : Se informa que durante los dos primeros meses, estuvieron cerradas mas de 10 Unidades de Atención, entra las cuales se encuentran las mas importantes. Este cierre de debe a la pandemia por semáforo rojo, por lo que se recibieron menos Gestiones Electrónicas v Conciliaciones de las que se tenían programadas.; sin embargo va se esta trabajando para poder recuperar esa meta. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.										
Causa : En el primer semestre de enero - junio de 2021 se llevó a cabo la Generación 38 con un total de 106,935 inscritos y 34, 699 alumnos que fueron acreedores al diploma que sustenta los estudios realizados. Asimismo, a partir del 10 de mayo al 7 de junio inició el registro de aspirantes a la Generación 39. que cerró en 44. 358 inscritos. Efecto: Otros Motivos:										
Tasa de variación en la asistencia a eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera.										
Causa : En el trimestre de Julio-Septiembre de 2021 se realizaron 2,155 actividades de Educación Financiera, tanto en medios de comunicación y pláticas en plataformas virtuales. Efecto: Otros Motivos:										
Difusión de información financiera a través de herramientas web.										
Causa : Durante este trimestre se actualizaron 83 cuadros comparativos Efecto: Otros Motivos:										
Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales, modalidad twitter.										
Causa : De los resultados obtenidos podemos inferir que las personas prefieren ver el contenido de redes sociales a través de Facebook, ya que en este bimestre (julio - agosto) obtuvimos mas de 25 mil nuevos "Me gusta" a la Fan Page										
Porcentaje de documentos financieros evaluados respecto de los programados.										
Causa : SE INCUMPLIÓ CON LA META DERIVADO DE QUE SE CONTINÚA CON LA EVALUACION DE LOS DOCUMENTOS FINANCIEROS DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN 2020, EN DONDE SE EVALUARON 536 DOCUMENTOS DURANTE EL PERIODO ENERO-JUNIO DE 2021. COMO SE PUEDE OBSERVAR, EN EL PERIODO ENERO-JUNIO DE 2021 SE EVALUARON LOS 362 DOCUMENTOS DEL PAS 2021 Y LOS 536 DEL PAS 2020,										
Porcentaje de documentos financieros aprobados										
Sin Información, Sin Justificación										

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011	Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones. Causa : Se realizaron las visitas de inspección a las siguientes instituciones: Banco Azteca, Banco Forjadores, y Consejo de Asistencia al Microemprendedor. Sin embargo, la CNBV mediante oficio canceló las visitas de inspección a: Fundación Dondé Banco, Banco Santander, Banco Multiva, y Banamex y dió aviso de la cancelación de 2 sociedades financieras populares, sin embargo la notificación oficial estará llegando en los próximos días. En resumen 6 instituciones fueron canceladas. Por lo anterior, no se cumplió con la meta establecida derivado de las cancelaciones a las visitas de inspección por parte de la CNBV derivado de la contingencia sanitaria provocada por el COVID-19. Efecto: Otros Motivos:										