

DATOS DEL PROGRAMA

<b>Programa presupuestario</b>	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	<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>Enfoques transversales</b>	Sin Información
<b>Finalidad</b>	1 - Gobierno	<b>Función</b>	5 - Asuntos Hacendarios	<b>Subfunción</b>	1 - Asuntos Financieros	<b>Actividad Institucional</b>	7 - Sistema financiero competitivo, eficiente y con mayor cobertura

Clasificación Funcional

RESULTADOS

NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta Programada Anual	al periodo	Realizado al periodo	Avance % al periodo
<b>Fin</b>	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.	Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	(Total de adultos usuario de 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	N/A	N/A
		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, al sector público o al sector externo	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
		Financiamiento interno sector privado	al 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	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Propósito</b>	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	236.00	N/A	N/A	N/A
<b>Componente</b>	A Servicios de defensa a usuarios atendidos y concluidos.	Porcentaje de acciones de asesoría y defensas 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	93.60	47.25	53.38	113.0

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 Defensa de los Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información	
	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
	C Servicios de protección a usuarios de servicios financieros proporcionados.	Porcentaje de instituciones y productos financieros que cumplen con normatividad/ evaluados de conformidad.		(Número de instituciones y productos evaluados y cumplen con normatividad/ Total de instituciones y productos programados que cumplen con normatividad) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	100.00	55.02	54.22	98.55
<b>Actividad</b>	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	72.70	56.03	59.81	106.7
	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	72.88	74.26	101.89
	A 3 Fortalecimiento de las actividades de prevención.	Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros.		(Número asesorías técnicas jurídicas realizadas / Total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF ) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	86.42	66.18	66.63	100.68
	A 4 Mediación de la relación entre usuarios e instituciones financieras.	Porcentaje de conciliaciones favorables al usuario.		(Número de conciliaciones favorables al usuario/Número de procedimientos conciliatorios concluidos)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	32.80	25.27	20.09	79.50
	B 5 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	100.92	95.50	93.00	97.38
	B 6 Disposición de herramientas informáticas.	Difusión de información financiera 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 tarjetas de credito programadas)*100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	100.00	77.31	68.72	88.89
	B 7 Cumplimiento del programa de Educación financiera.	Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos 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	20.00	13.33	32.58	244.41

DATOS DEL PROGRAMA										
<b>Programa presupuestario</b>	<b>E011</b>	<b>Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros</b>	<b>Ramo</b>	6	Hacienda y Crédito Público	<b>Unidad responsable</b>	G3A-Comisión para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	<b>Enfoques transversales</b>	Sin Información
B 8	Contribución al programa de inclusión financiera.	Tasa de asistencia a eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera.	variación en la (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	88.52	63.31	26.90 42.49
C 9	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	22.56	N/A	N/A N/A
C 10	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	85.00	100.00 117.65
C 11	Evaluación de acuerdo a normatividad de la operación de instituciones.	Porcentaje de documentos financieros evaluados respecto de los programados.	(Número total de documentos financieros evaluados/ Número total de documentos financieros programados) *100			Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Semestral	100.00	55.19	54.69 99.09