

DATOS DEL PROGRAMA									
<b>Programa presupuestario</b>	<b>E011 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 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	<b>Nacional</b>	<b>Enfoques transversales</b>	Sin Información
<b>Finalidad</b>	1 - Gobierno	<b>Función</b>	5 - Asuntos Hacendarios	Financieros y	<b>Subfunción</b>	1 - Asuntos Financieros	<b>Actividad Institucional</b>	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
<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 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	68.11	68.11	100.0
		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
		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
<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	236.00	255.00	108.1
<b>Componente</b>	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	93.60	93.60	90.48	96.7
	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	100.00	136.56	136.56

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	100.00	102.65	102.65
<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	72.70	77.28	106.3
	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	100.00	102.88	102.88
	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	86.42	83.44	96.55
	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	32.80	25.71	78.38
	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	100.92	100.88	99.96
	B 6 Disposición de herramientas informáticas.	Difusión de información financiera a través de herramientas web.		(Conteo del Número de visitantes 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 cuadros comparativos + conteo de visitas al sitio de catalogo de	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	100.00	100.00	108.03	108.03
	B 7 Cumplimiento del programa de Educación financiera.	Porcentaje de alumnos que adquieren suficientes conocimientos 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	20.00	94.46	472.30

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	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 ejercicio anterior) *100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	88.52	88.52	118.61	133.99
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	22.56	17.89	79.30
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	100.00	100.00	100.00
C 11	Evaluación de acuerdo a normatividad de la operación de 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	100.00	102.92	102.92