

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 al bienestar de la población fomentando su educación financiera y procurando la protección y defensa de las personas usuarias de servicios financieros.	Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	(Total de adultos usuarios de producto o servicio financiero / Total de población adulta mayores de 18 años de edad representada en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Triannual	67.78	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 Reguladas.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	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.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
Propósito	Los usuarios de servicios financieros son protegidos y defendidos frente a 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	350.97	N/A	N/A	N/A
Componente	A Proporcionar educación financiera a la población para que tome decisiones financieras informadas.	Tasa de crecimiento del número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).	((Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial y/o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera) / (Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial v/ o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).	tasa	Gestión-Eficacia-Anual	-8.78	N/A	N/A	N/A
	B Supervisar a las instituciones financieras a fin de verificar el cumplimiento normativo en materia de transparencia y protección a los usuarios de servicios financieros.	Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión.	(Número de supervisiones realizadas / Número de supervisiones programadas) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral	100.00	100.00	105.19	105.19

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 Defensoría legal gratuita otorgada a los usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las instituciones financieras.	Porcentaje de defensas usuarias beneficiadas por el servicio de defensoría legal gratuita		(Número de defensorías legales gratuitas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	97.09	72.88	83.86	115.07
	D Promover el equilibrio de las relaciones entre el usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.		(Controversias concluidas *100 [(Gestión Ordinaria(B.1.1 en plazo)+Gestión Electrónica(B.1.2 en plazo)+Conciliación(B.1.4 en	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	90.00	76.21	72.36	94.95
Actividad	A 1 Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones financieras informadas.	Tasa de crecimiento de personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF.		((Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF. / (Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres	tasa	Gestión-Calidad-Trimestral	10.34	16.11	-8.60	-53.4
	D 2 Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las instituciones financieras.	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.		(Número de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas concluidas)*100 [ATJ Información básica (A.1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2) en tiempo] / ATJ [Información Básica (A.1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)]	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Mensual	95.00	74.08	187.39	252.96
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.										
Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros. Sin Información, Sin Justificación										
Financiamiento interno al sector privado Sin Información, Sin Justificación										
Ahorro financiero interno Sin Información, Sin Justificación										
Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos. Sin Información, Sin Justificación										
Tasa de crecimiento del número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).										

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 Anual de Supervisión.										
Causa : En el trimestre se emitieron 65 programas de cumplimiento forzoso, conforme a lo siguiente: En el mes de julio, se emitieron 22 programas de cumplimiento forzoso, que corresponden a: Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular 8 y 1 derivado de la visita de inspección a Caja Morelia Valladolid, Sector Seguros 5, Sector SOFOM ENR 3 (2 de evaluación y 1 de verificación), Sector Bancario 4 y Sector Instituciones de Tecnología Financiera 1. En el mes de agosto se emitieron 25 programas de cumplimiento forzoso, conforme a lo siguiente: Sector Seguros 6, Sector SOFOM ENR 10 (4 de evaluación y 6 de verificación), Sector Bancario y SOFOM, E.R. 7 y Sector Instituciones de Tecnología Financiera 2. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita										
Causa : Se elaboraron y presentaron ante sede jurisdiccional las demandas de los beneficiarios del servicio de defensa legal gratuita, desahogando todo requerimiento necesario para la obtención de la admisión a tramite de la demanda. Asimismo, en los juicios ya iniciados, se desahogaron las promociones correspondientes para impulsar el proceso procurando la obtención de una sentencia favorable, incluyendo los medios de defensa que se consideraron necesarios. Por último, se brindó la atención necesaria a los usuarios en el cumplimiento de la sentencia y conclusión del asunto a favor del usuario. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.										
Causa : Se da seguimiento constante a las Unidades para que registren sus actividades dentro del plazo normado de cada proceso, siendo prioridad que se cumplan los términos legales y normativos que ya se tienen establecidos Efecto:										
Tasa de crecimiento de personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF.										
Causa : La disminución se debe a que las inscripciones de la generación 45 del DEF cerraron el 2 de octubre y se reportarán en el 4o trimestre. La reducción se debe a la disminución en el número de inscripciones en el diplomado en seguros, el curso MOOC y el curso de educación financiera para todos. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.										
Causa : Se solicita a las Unidades que registren todas las Asesorías que se dan a los Usuarios, las cuales deben ser atendidas dentro del plazo de los 15 días como máximo. Efecto: Otros Motivos:										