

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 Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Enfoques transversales	Sin Información	
Finalidad	1 - Gobierno	Función	5 - Asuntos Financieros y Hacendarios		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 Anual	Meta Programada al periodo	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-Trianual	76.54	76.54	76.54	100.0
		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 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	0	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	0	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 Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Enfoques transversales	Sin Información			
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 cada 10,000 adultos)*10,000		Acción	Estratégico-Eficacia-Anual	412.51	412.51	400.51	97.1
Componente	A Proporcionar educación financiera a la población para que tome decisiones financieras informadas.	Tasa de crecimiento del número de visitantes presencial y/o eventos de realizados en 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 y/o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera)) * 100		tasa	Gestión-Eficacia-Anual	1.00	1.00	1.10	110.0
	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-Eficiencia-Trimestral	100.00	100.00	100.00	100.00
	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 concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita		(Número de defensorías legales gratuitas concluidas favorables / Número de defensorías legales gratuitas concluidas) * 100		Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	97.88	97.88	82.84	84.63
	D Promover el equilibrio de las relaciones entre el usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras, establecidos 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 atendidas en los plazos establecidos por la normatividad / Controversias concluidas) * 100		Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	89.99	89.99	119.99	133.34

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
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 cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF.		(((Personas inscritas a los cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF para el desarrollo de capacidades financieras) / (Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF para el mismo periodo del año anterior))-1)*100	tasa	Gestión-Calidad-Trimestral	4.00	4.00	15.02 375.5
	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 técnicas establecidas en los plazos normatividad.		(Número de solicitudes atendidas en tiempo / Solicitudes concluidas)*100 [ATJ Información básica (A1.1) + Emisión de la reporte de crédito especial (A.1.2) en tiempo] / ATJ [Información Básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)]	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Mensual	95.00	95.00	103.78 109.24
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 con un periodo mayor de tiempo al anual. 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. Causa : De acuerdo con los datos oficiales publicados por la CNBV en la ENIF 2024, así como los datos reportados por el INEGI, se supero la meta del indicador Efecto: Otros Motivos:										
Financiamiento interno al sector privado Causa : SON INDICADORES SECTORIALES QUE NO SE REGISTRAN Efecto: Otros Motivos:										
Ahorro financiero interno Causa : SON INDICADORES SECTORIALES QUE NO SE REGISTRAN Efecto: Otros Motivos:										
Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos. Causa : Para 2025 se estimaron 412 acciones de atención por cada 10,000 adultos que cuentan con algún producto financiero. Al cierre de 2025 se alcanzó la meta en 97%, ya que se registraron 401 acciones de defensa, resultado de las menores asesorías atendidas mediante el CCAMER. Efecto: Otros Motivos:										

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
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).										
Causa : Se cumplió la meta establecida como resultado de la implementación de actividades más interactivas dentro de la SNEF, diseñadas para fortalecer el aprendizaje y la participación de las personas asistentes. El uso de estrategias lúdicas y conductuales, apoyadas en herramientas digitales y dinámicas amplificadas, permitió optimizar el alcance y la efectividad de las acciones, consolidando el logro del objetivo planteado. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión.										
Causa : Derivado de que al cierre del mes de septiembre de 2025, se dio cumplimiento a la totalidad del indicador, durante este mes no se reportan número de supervisiones realizadas. 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 : En la búsqueda de mejorar la gestión en las controversias que se reciben, se ha hecho un esfuerzo por todas las Unidades de Atención a Usuarios para aminorar los plazos de atención previstos en la normatividad, lo anterior en beneficio de los usuarios de servicios financieros. Efecto: Otros Motivos:										
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 meta se superó como resultado de las estrategias implementadas a lo largo del año, las cuales permitieron consolidar el incremento observado, particularmente durante el último trimestre. Entre las principales acciones destacan los acuerdos establecidos con instituciones aliadas como SICAVISIP, el Tecnológico Nacional de México (TecNM), el Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), así como el apoyo y la participación activa de las Unidades de Atención a Usuarios (UAUs). Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.										
Causa : En la búsqueda de mejorar la gestión en las controversias que se reciben, se ha hecho un esfuerzo por todas las Unidades de Atención a Usuarios para aminorar los plazos de atención previstos en la normatividad, lo anterior en beneficio de los usuarios de servicios financieros. Efecto: Otros Motivos:										