



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”.

Entrega Final del Informe de Evaluación de Consistencia y Resultados

Equipo evaluador de Idea Consultores

Coordinadora

Aleida Salguero Galdeano

Principales colaboradores

Juan Aguilar Velázquez

Fernando Hernández Pico

María Magdalena Santana Salgado

Karina Yannet Cerón Hernández

Ciudad de México a 10 de octubre de 2025



RESUMEN EJECUTIVO

Este documento constituye la Entrega Final del Informe de Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario (Pp) E011 "Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", elaborado por Idea Consultores para dar cumplimiento al Programa Anual de Evaluación (PAE) 2025 emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). La evaluación abarca los ejercicios fiscales 2023 a 2025 y analiza el diseño, la operación y el desempeño global del programa, así como su coherencia con el problema público que atiende y su aportación a los objetivos de la planeación estratégica nacional, de conformidad con el modelo de Términos de Referencia de la SHCP.

El Pp E011 está a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y se creó para dar cumplimiento a la obligación del Estado Mexicano de proteger y defender a los Usuarios de servicios financieros, establecida en la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (LPDUSF). Este programa constituye el principal vehículo para la actuación institucional, al concentrar el 91.6% de los recursos asignados a la CONDUSEF en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) 2025. Sus intervenciones comprenden acciones preventivas —educación financiera y difusión de información— y acciones correctivas —gestión de controversias, conciliación, defensa legal y supervisión—.

Los resultados de la evaluación muestran que el programa es consistente con su mandato legal y cumple sus metas institucionales, aunque existen áreas de mejora relacionadas primordialmente con la definición del problema público, la caracterización de las poblaciones de enfoque (potencial, objetivo y atendida), la medición de la cobertura real y la integración de información pública. De igual forma, se identifican aciertos en la ampliación de los canales de atención digital, la consolidación del volumen de acciones de defensa y el cumplimiento de los plazos normativos en la atención de controversias. A continuación, se describen los principales hallazgos y recomendaciones de la evaluación.

Diseño y Alineación Estratégica

El Pp E011 se articula con la planeación estratégica nacional mediante una contribución directa a la Estrategia 2.3.1 del Objetivo 2.3 e indirecta a la Estrategia 2.6.1 del Objetivo 2.1 del Plan Nacional de Desarrollo 2025–2030, relacionadas con la expansión de la oferta educativa y la inclusión financiera. Asimismo, se vincula de manera indirecta con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente con el ODS 1 en su Meta 1.4, al fomentar la inclusión financiera. El equipo evaluador recomienda hacer explícita la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Plan Nacional de Desarrollo, y otros instrumentos de planeación estratégica sectorial e institucional, en el Instrumento de Diseño (ID) del programa.

La teoría del cambio del programa es congruente con su diseño y se orienta a generar valor público al defender derechos y corregir las asimetrías de información entre Usuarios e instituciones financieras. No obstante, el diseño de sus intervenciones específicas podría fortalecerse mediante el uso sistemático de los resultados del Instrumento de Seguimiento al Desempeño (ISD) y los presentados por la CONDUSEF en sus Informes de Autoevaluación, tomando en cuenta la segmentación por grupos de Usuarios.

Respecto a los árboles del problema y objetivos del Pp E011, se observó coherencia y consistencia general conforme a la Metodología de Marco Lógico (MML). No obstante, se recomienda revisar la definición del problema público y el objetivo central para incorporar de forma precisa e inequívoca a la población objetivo, es decir, a las personas usuarias con derechos incumplidos o que requieren formación financiera, en vez de enfocarse en la población potencial (Usuarios de servicios financieros).

Población, Cobertura y Procedimientos Operativos

La evaluación del Pp E011 revela una operación robusta y en expansión, pero con oportunidades para optimizar la precisión en la delimitación y medición de sus poblaciones. En particular, se sugiere revisar la metodología de cuantificación poblacional para reflejar plenamente el alcance de la definición legal de "Usuario" establecida en la LPDUSF. Actualmente, la cuantificación, basada en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), se concentra en adultos de 18 a 70 años; no obstante, a partir de la edición 2021, la propia ENIF permite también estimar a la población mayor de 70 años.

Asimismo, se recomiendan definiciones de población que alineen la operación con el mandato legal y sean congruentes con la MML: la población potencial como "Usuarios de servicios financieros", la población objetivo como "Usuarios con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera" y la población atendida como "Usuarios con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera y que recibieron algún servicio por parte de CONDUSEF".

El programa cuenta con una estructura integral que combina 35 Unidades de Atención a Usuarios para la atención presencial con canales de atención no presencial como el Registro Único de Trámites y el Centro de Contacto. En 2024, se realizaron 2,265,664 acciones de atención, superando las 2,143,305 registradas en 2023. En materia de educación financiera, el programa reportó 2,277,626 personas impactadas en la Semana Nacional de Educación Financiera 2024, lo que representa un incremento del 98% en comparación con la edición de 2023.

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) vigente del Pp E011 cuenta con indicadores de desempeño que documentan el avance en la cobertura operativa del programa en términos de acciones de defensa realizadas y personas inscritas a los eventos, cursos y talleres de educación financiera realizados; no obstante se identifica la necesidad de integrar un proceso de deduplicación de personas atendidas que, a su vez, permita avanzar gradualmente en desarrollar indicadores para medir la cobertura formal respecto de la población objetivo. Una perspectiva enfocada en el Usuario atendido le permitiría a la CONDUSEF contar con una visión más integral de su desempeño, al considerar tanto el volumen de acciones como el alcance poblacional.

Por otra parte, los procedimientos operativos del programa para la provisión de servicios están sólidamente institucionalizados y el Pp ha demostrado eficiencia en su gestión. No obstante, existe oportunidad para diseñar un mecanismo de difusión único e integral que consolide en un solo punto de acceso información clara, práctica y en lenguaje ciudadano sobre los distintos servicios, sus etapas, plazos y requisitos; maximizando así el potencial del programa para cumplir su mandato de protección y defensa de los Usuarios.

Desempeño, Seguimiento y Rendición de Cuentas

El Pp E011 ha mostrado un desempeño adecuado en el periodo evaluado de 2023 a 2025, cumpliendo de manera consistente las metas clave de los indicadores incluidos en la MIR, salvo aquellas relacionadas con la educación financiera. El indicador de propósito relativo al número de acciones de defensa realizadas por cada diez mil adultos registró un avance del 108% en 2023 y del 99% en 2024, respecto de la meta programada. El porcentaje de controversias atendidas dentro de los plazos establecidos superó las metas en ambos años, situándose en 106% en 2023 y 2024. De igual forma, el porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios cumplió con las metas ajustadas, ubicándose por encima del 100% en ambos ejercicios. No obstante, existe espacio para revisar y fortalecer

los elementos técnicos que integran los indicadores de la MIR (unidad de medida, dimensión, medios de verificación, entre otros). Adicionalmente, para asegurar una adecuada lógica vertical y horizontal de la MIR del programa, de conformidad con la MML, se requiere reubicar varios de los indicadores, así como rediseñar los indicadores relativos a educación financiera y supervisión de instituciones financieras.

El programa ha sido objeto de una Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) previa en 2015 y de dos auditorías de desempeño recientes por parte de la Auditoría Superior de la Federación (ASF) en 2020 y 2024, las cuales generaron un total de 24 recomendaciones relacionadas con la mejora del diseño, los procesos operativos, los sistemas de información y la metodología de indicadores del Pp E011. Como resultado, el programa reportó que los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de la ECyR 2015 fueron solventados, en tanto que el seguimiento de las recomendaciones de la ASF se encuentran con estatus “con seguimiento concluido”. Se recomienda a la CONDUSEF hacer explícito en el Informe de Autoevaluación que publica anualmente cómo utiliza los hallazgos y recomendaciones derivados de evaluaciones y auditorías para propiciar la mejora del desempeño del programa.

En cuanto a la transparencia y rendición de cuentas, la información pública de la CONDUSEF es amplia y pertinente, organizada en una sección de “Transparencia” dentro del portal institucional. Sin embargo, su accesibilidad efectiva se considera intermedia para el usuario no especializado debido a que la información clave está dispersa, a veces en formatos estáticos como PDF, y algunos hipervínculos están rotos, incluyendo el portal de Datos Abiertos; por lo que existen áreas de oportunidad para mejorar la experiencia del usuario. Adicionalmente, se recomienda optimizar el Procesador Estadístico para permitir la descarga de datos nominales anonimizados en formatos abiertos como Excel o CSV, así como incorporar una subsección específica para el seguimiento del desempeño del Pp E011 dentro de la referida sección de Transparencia.

Conclusiones

La ECyR del Pp E011 revela un programa con un mandato legal claro que le da sustento y un desempeño satisfactorio en el cumplimiento de sus metas institucionales durante el periodo 2023–2025. El programa representa el núcleo de la actuación de la CONDUSEF, concentrando más del 90% de sus recursos presupuestales y articulándose adecuadamente con la planeación estratégica nacional, particularmente con el Plan Nacional de Desarrollo 2025–2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La evaluación identifica tres áreas prioritarias de mejora. En primer lugar, el diseño del programa requiere fortalecer la definición del problema público y de las poblaciones de enfoque, para que guarden congruencia entre ellas y sean consistentes con la MML. En segundo lugar, la medición del desempeño, además de considerar las acciones de defensa realizadas, requiere evolucionar hacia la identificación de Usuarios únicos atendidos –mediante la conformación de un registro analítico de Usuarios únicos atendidos por el programa– que permita el avance gradual hacia la medición de la cobertura en términos de personas, en congruencia con la MML y las disposiciones de la SHCP; así como evaluar la reorganización e incorporación de nuevos indicadores en la MIR, fortalecer la información técnica de los indicadores contenida en sus fichas y sustentar sus metas. En tercer lugar, para impulsar una mayor transparencia y accesibilidad de la información pública del programa y la CONDUSEF, se requiere la integración de contenidos dispersos, la habilitación de formatos abiertos de datos y la creación de espacios específicos con información de seguimiento del desempeño del programa.

Finalmente, cabe precisar que, a pesar de estas áreas de oportunidad, el programa ha demostrado capacidad para cumplir sus objetivos sustantivos de protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros, mantener una



cobertura en expansión gracias a la digitalización de los canales de atención y sostener indicadores de calidad por encima de las metas establecidas. Las recomendaciones derivadas de esta evaluación apuntan a consolidar estos avances mediante el perfeccionamiento de los instrumentos de planeación, intervención, medición y rendición de cuentas, sin alterar el diseño fundamental de un programa que ha demostrado su pertinencia y efectividad en el cumplimiento de su mandato legal.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
SECCIÓN I. PLANEACIÓN - REACTIVO 1.....	9
SECCIÓN II. DISEÑO - REACTIVO 2.....	14
SECCIÓN II. DISEÑO - REACTIVO 3.....	17
SECCIÓN III. SEGUIMIENTO - REACTIVO 4.....	21
SECCIÓN IV. POBLACIÓN Y COBERTURA - REACTIVO 5	25
SECCIÓN IV. POBLACIÓN Y COBERTURA - REACTIVO 6	30
SECCIÓN V. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS - REACTIVO 7	35
SECCIÓN VI. RESULTADOS Y DESEMPEÑO - REACTIVO 8.....	40
SECCIÓN VI. RESULTADOS Y DESEMPEÑO - REACTIVO 9.....	46
SECCIÓN VII. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS- REACTIVO 10.....	51
CONCLUSIONES.....	54
HALLAZGOS.....	56
RECOMENDACIONES	60
ANEXO A. CONTINUACIÓN DE LA RESPUESTA AL REACTIVO 4.	67
ANEXO B. CONTINUACIÓN DE LA RESPUESTA AL REACTIVO 8.....	75
ANEXO 1. FICHA TÉCNICA DE DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN.....	77
ANEXO 2. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS CLAVE.	78
ANEXO 3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	79



INTRODUCCIÓN

Con fundamento en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), el Presupuesto Basado en Resultados (PbR), el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) y los Lineamientos Generales aplicables a la gestión para resultados de los recursos públicos federales (LGAGRRPF), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) publica el Programa Anual de Evaluación (PAE), cuyo objetivo es informar las evaluaciones que se realizarán o iniciarán en el ejercicio fiscal correspondiente, así como los programas, políticas y acciones que serán objeto de análisis. Para el ejercicio fiscal 2025, el PAE determinó la ejecución de la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) al Programa Presupuestario (Pp) E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”, a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

La CONDUSEF se creó como organismo público descentralizado a partir de la entrada en vigor de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (LPDUSF) en 1999, la cual establece en sus artículos 4 y 5 la finalidad y el objetivo que la Comisión debe perseguir. Asimismo, la LPDUSF sectoriza a la CONDUSEF dentro del Ramo 06 Hacienda y Crédito Público, bajo la responsabilidad de la SHCP. En este contexto, el Pp E011 ha fungido como el principal vehículo para la asignación de recursos presupuestales a la CONDUSEF y el cumplimiento de su mandato legal. Cabe señalar que, conforme al Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2026, el programa cambiará su clave a “E007”, manteniendo su denominación y diseño programático.

De acuerdo con los LGAGRRPF, la ECyR busca analizar de manera sistemática el diseño y el desempeño global del Pp, para mejor su gestión y medir el logro de sus resultados con base en su Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD). En este marco, cabe señalar que, el año 2015 fue la última ocasión en la que el Pp E011 fue objeto de una evaluación, año en la que también se le realizó una ECyR; sin embargo, aun cuando la naturaleza de la ECyR permanece, la metodología empleada en la presente evaluación no es directamente comparable con la utilizada en 2015. Para la edición 2025, los Términos de Referencia (TdR) emitidos por la Unidad de Política y Estrategia para Resultados (UPER) de la SHCP consideran una evaluación más sintética, que disminuye significativamente la cantidad de reactivos, pero que amplía el marco de análisis, permitiendo al equipo evaluador abordar los reactivos desde diversas perspectivas y de manera más amplia.

Este documento contiene la entrega final del Informe de Evaluación de Consistencia y Resultados 2025 del Pp E011, integrado centralmente por la respuesta a los diez reactivos en los que se identifican hallazgos y recomendaciones formulados por el equipo evaluador relativos al diseño del programa del programa plasmado en su Instrumento de Diseño (ID), su vinculación con los instrumentos de planeación estratégica, la coherencia del diseño con el problema público que atiende, la calidad de su sistema de medición plasmado en su ISD y la eficiencia en sus procesos operativos y en la atención a la población usuaria.

Por otra parte, dado que el Pp E011 financia una amplia variedad de intervenciones en las que participan distintas UR, a lo largo de la evaluación se emplean de manera indistinta las referencias a “la CONDUSEF” y a “las UR” para señalar al ente administrativo responsable de la operación del programa. No obstante, se entiende que la organización institucional de la CONDUSEF, a través de sus cuatro vicepresidencias, distribuye las tareas de administración, gestión y operación del Pp, lo que explica la participación diferenciada de diversas áreas en la ejecución de sus intervenciones. Asimismo, en línea con lo dispuesto en la LPDUSF, se utiliza el término Usuarios, o Usuarios de servicios financieros, sin que dicho uso busque generar distinción ni establecer diferencias entre hombres y mujeres. Finalmente, dada la naturaleza del programa y su origen en un mandato legal, existen elementos de su diseño y operación que no



necesariamente se apegan estrictamente a la Metodología de Marco Lógico (MML). En consecuencia, el análisis se presenta con amplitud y flexibilidad para relacionar los elementos señalados en los TdR con la naturaleza específica del diseño y la realidad operativa del Pp.

En el contexto anterior, la evaluación tiene como finalidad fortalecer la gestión del programa orientada al desempeño, identificando áreas de oportunidad y proponiendo acciones de mejora que optimicen sus resultados en materia de protección y defensa de la población usuaria de servicios financieros, en congruencia con la planeación estratégica del Gobierno de México. Cabe precisar que, aunque el análisis realizado consideró las observaciones y comentarios emitidos por las Unidades Responsables del Pp E011 durante el proceso de evaluación, las recomendaciones presentadas en el informe corresponden a la óptica del equipo evaluador, en su carácter de instancia externa a la operación del programa. Su finalidad es contribuir al fortalecimiento del diseño y la gestión del programa, promoviendo la mejora continua y el logro de resultados más sólidos y pertinentes, en congruencia con la MML y con una gestión orientada a resultados enmarcada en el PbR y el SED. En este sentido, se reconoce que la implementación de las recomendaciones conlleva distintos niveles de complejidad y requiere la coordinación entre diversas UR de la CONDUSEF. No obstante, se tiene la certeza de que su adopción generará beneficios tanto para la institución como para los Usuarios de servicios financieros.

SECCIÓN I. PLANEACIÓN - REACTIVO 1

De acuerdo con el objetivo central del Pp, ¿de qué manera contribuye estratégicamente al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, de los Objetivos de Desarrollo Sustentable, y cuál es su vinculación con la misión de la dependencia o entidad?:

La ECyR del Pp E011 abarca los ejercicios fiscales 2023 – 2025. No obstante, considerando el cambio de administración en el Gobierno Federal y la consecuente actualización de los documentos de planeación nacional, la presente respuesta se centra en el análisis de la contribución estratégica del Pp E011 al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2025 – 2030, lo que permite identificar hallazgos y emitir recomendaciones relevantes y factibles para las Unidades Responsables (UR) de la operación del Pp. Asimismo, permite atender lo dispuesto en los “Lineamientos Aplicables a las Etapas de Programación y Presupuestación del Ciclo Presupuestario 2026” y sus anexos 1 y 2 emitidos por la UPER y la UDPCSG¹ de la SHCP, en los que se señala que las dependencias y entidades deberán registrar en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) las vinculaciones de sus estructuras programáticas con los ODS, el PND 2025 – 2030 y sus programas derivados.

El Pp E011 cuenta con dos versiones de su ID. Un documento diagnóstico elaborado en 2022 (Diagnóstico 2022) y vigente hasta el año 2025, así como un documento diagnóstico elaborado en el año 2025 (Diagnóstico 2025) que sustenta el diseño del Pp para el ejercicio presupuestal 2026. Sólo este último presenta elementos que permiten la vinculación con la planeación estratégica nacional y sectorial vigentes. Si bien, el Diagnóstico 2025 no es explícito en señalar la alineación del Pp E011 con el PND 2025 – 2030, sí refiere que el programa sectorial de la SHCP, denominado Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2025 – 2030 se alinea al Eje General 2, Objetivos 2.1 y 2.3 del referido PND 2025 – 2030.

En el Diagnóstico 2022, el objetivo central del Pp se encuentra definido de forma inequívoca tanto en el árbol de objetivos, como en su desarrollo. En contraste, el Diagnóstico 2025, presenta dos definiciones del objetivo central del Pp en su sección 6. “Árbol de objetivos”, en la prosa de la sección presenta como objetivo el que “Los usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones financieras salvaguardando sus derechos e intereses”, mientras que del diagrama del árbol de objetivos se desprende como objetivo el que “Los usuarios de los servicios financieros ven favorecidos sus derechos e intereses ante las instituciones que prestan servicios financieros”, esta inconsistencia se aborda con mayor detalle en la respuesta al reactivo 3.

Adicionalmente, es fundamental tomar en consideración que el Pp E011 se origina a partir de la obligación del Estado Mexicano de proteger y defender a los Usuarios de los servicios financieros, encomendada a través de la LPDUSF publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, con su última reforma publicada el 24 de enero de 2024. Es decir, el Pp E011 no se origina a partir de la identificación de un problema público en el que el Gobierno Federal decide intervenir estratégicamente tras un análisis guiado por la MML. Lo anterior es relevante ya que las actividades y componentes del Pp E011 deben garantizar el cumplimiento de la LPDUSF independientemente de su alineación a la planeación estratégica nacional, sectorial o institucional.

Con base en lo anterior, en la siguiente tabla se presenta el análisis de la contribución del Pp E011 al PND 2025 – 2030, en cumplimiento con los Términos de Referencia:

¹ Unidad de Diseño Presupuestario, Control y Seguimiento del Gasto

Plan Nacional de Desarrollo 2025 – 2030		
Eje General o transversal	Objetivo	Estrategia
Eje General 2: Desarrollo con bienestar y humanismo.	Objetivo 2.1: Fortalecer la red de protección social para garantizar la inclusión social y económica de toda la población, con especial atención a los grupos en situación de vulnerabilidad.	Estrategia 2.1.6: Ampliar y fortalecer la oferta de productos y servicios financieros para atender las necesidades de las personas beneficiarias de programas sociales, promoviendo el ahorro y la inversión con un enfoque inclusivo que considere la diversidad étnica, lingüística y cultural. Contribución indirecta
	Objetivo 2.3: Garantizar el ejercicio pleno del derecho a una educación inclusiva y equitativa para niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas, promoviendo una formación humanista, científica, intercultural, plurilingüe e integral que mejore el bienestar de la población e impulse el desarrollo del país.	Estrategia 2.3.1 Expandir la oferta educativa para garantizar el derecho a la educación de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas, fomentando su desarrollo integral y promoviendo la igualdad social. Contribución directa
Análisis		
La CONDUSEF instrumenta la protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros a través de intervenciones preventivas relacionadas con la educación financiera y servicios de información, así como acciones correctivas relacionadas con la gestión, conciliación, asesoría y defensa legal ante inconformidades de los Usuarios, todas ellas dentro del Pp E011. Con base en lo anterior, se estima que el Pp E011 contribuye de forma indirecta a la Estrategia 2.1.6 del Objetivo 2.1 del PND 2025 – 2030. La contribución es indirecta ya que, aun cuando las intervenciones del Pp E011 sí contribuyen directamente a fortalecer la oferta de servicios financieros –al promover la mejora de los servicios por parte de las instituciones financieras y empoderar a los Usuarios para exigir mejores condiciones de servicio– las poblaciones señaladas en los elementos del PND vs las poblaciones de enfoque (potencial, objetivo y atendida) del Pp E011 no coinciden directamente. La Estrategia 2.1.6 del PND busca la atención prioritaria de grupos poblacionales específicos que son beneficiarios de programas sociales. No obstante, el objetivo central del Pp E011 refiere a los Usuarios de servicios financieros en general, lo que incluye a los grupos poblacionales vulnerables o beneficiarios de programas sociales, pero no implica una acción focalizada que atienda las necesidades específicas de estos grupos en la materia. Respecto a la Estrategia 2.3.1 del Objetivo 2.3, se estima una contribución directa. En contraste con el análisis del Objetivo 2.1, para el objetivo 2.3 y la estrategia 2.3.1 las poblaciones coinciden, pues tanto el PND como el Pp E011 buscan la atención de la población en general (niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas)². Asimismo, las acciones preventivas de la CONDUSEF mediante campañas de educación financiera contribuyen directamente a expandir la oferta educativa del Estado Mexicano. La educación financiera es parte de una formación integral, ya que empodera a las personas para gestionar sus recursos y mejorar su bienestar económico, proporcionando conocimientos y herramientas para decisiones financieras informadas. La vinculación a los objetivos y estrategias antes referidos y expresada dentro del Diagnóstico 2025 del Pp E011 se considera adecuada y se sugiere mantenerla para concluir con la alineación completa con los instrumentos de planeación, tanto con el PRONAFIDE 2025 – 2030 y como con el Programa Institucional de la CONDUSEF 2025 – 2030, próximo a publicarse. Adicionalmente, del análisis integral del PND 2025 – 2030 se considera que el Pp E011 también tiene una contribución indirecta o marginal a otros objetivos y estrategias. De entre ellos destacan el Objetivo 3.2, relativo al acceso efectivo a la justicia y a mecanismos de protección de derechos; el Objetivo 3.4 y sus estrategias 3.4.1 y 3.4.2, enfocados en la eliminación de barreras de discriminación y en la igualdad de trato y oportunidades; así como el Objetivo 3.5, orientado a fortalecer el marco de protección a grupos en situación de vulnerabilidad, que en conjunto se relacionan con la protección de derechos, la no discriminación y la igualdad sustantiva.		

Respecto a la contribución del Pp E011 a los ODS establecidos en 2015 como parte de la Agenda 2030, no se identificó en el Diagnóstico 2022, el Diagnóstico 2025 o algún otro documento oficial de diseño o planeación, la contribución del Pp E011 o la CONDUSEF. En este contexto, en la siguiente tabla –de conformidad con los Términos de Referencia– se presenta la alineación a los ODS propuesta por el equipo evaluador:

² Si bien el PND no refiere a personas adultas mayores, se considera que estas se encuentran contenidas dentro del concepto de personas adultas.

Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030		
Objetivo	Meta	Tipo de vinculación
ODS 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	Meta: 1.4 De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	Indirecta
Análisis		
Se propone la alineación al ODS 1 y su Meta 1.4 considerando que Pp E011 mediante sus intervenciones que protegen y defienden a los Usuarios de servicios financieros, así como promueven la educación financiera y transparencia en la información de servicios financieros, contribuye a que las personas, dentro de las cuales se encuentran aquellas vulnerables y/o en riesgo de pobreza, puedan acceder y utilizar los servicios financieros de manera justa y segura. Esta contribución es indirecta, ya que el objetivo del Pp E011 y sus intervenciones no buscan directamente la atención de grupos vulnerables y la reducción de la pobreza. Asimismo, esta alineación permite una vinculación directa con el Eje General 2 del PND 2025 – 2030 y los objetivos presentados en el cuadro anterior, lo que refuerza la alineación estratégica del Pp E011. No obstante, por la naturaleza de protección de los derechos de los Usuarios de servicios financieros, el Pp E011 también guarda relación con el ODS 10, meta 10.2, al fomentar la inclusión y participación equitativa de todos en el sistema financiero; con el ODS 16, meta 16.3, al fortalecer el acceso a mecanismos de justicia económica y la defensa de los derechos; con el ODS 5, meta 5.a, en la medida en que promueve igualdad de condiciones para mujeres en el acceso a recursos financieros; y con el ODS 8, meta 8.10, al contribuir al fortalecimiento de instituciones financieras sólidas y accesibles que permitan un uso justo, transparente y seguro de los servicios financieros. Estos vínculos complementarios refuerzan el carácter transversal del programa al situarlo como un instrumento que, además de atender la inclusión financiera, contribuye a la consolidación de un estado de derecho incluyente y garante de la igualdad de oportunidades.		

Finalmente, respecto de la vinculación del Pp E011 con la misión de la CONDUSEF, cabe señalar que la CONDUSEF es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios que se crea a partir de la LPDUSF. El Pp E011 representa el 91.6% de los recursos asignados a través del PEF 2025 a esa Comisión³ y es el principal instrumento para el logro de sus objetivos. De tal forma que la misión de la CONDUSEF necesariamente debe vincularse con el Pp E011. Para el presente análisis se tomó lo estipulado por el artículo 5 de la LPDUSF. No obstante, cabe señalar que existe una definición explícita de misión publicada en el portal institucional⁴ de la CONDUSEF que corresponde a “Empoderar a los Usuarios de servicios financieros, a través de la educación e inclusión financiera, potenciar los mecanismos de protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las Instituciones Financieras, generando condiciones de bienestar al usuario que permitan equidad sustantiva”. Esta definición de misión institucional tiene un enfoque de gestión estratégica de organizaciones con base en principios planteados por autores como Peter Drucker, Henry Mintzberg y Robert S. Kaplan, que demandan alinear la misión con objetivos, procesos e indicadores; sin embargo, debe supeditarse a lo establecido en la LPDUSF. En este contexto, dado su peso presupuestario y funcional, se considera que el Pp E011 es el vehículo mediante el cual la CONDUSEF materializa su misión prevista en el artículo 5 de la LPDUSF. La siguiente tabla –de conformidad con los Términos de Referencia– presenta el análisis de vinculación.

³ Dentro del PEF 2025 también se identifican recursos asignados a la CONDUSEF a través de los Pp M001 y O001

⁴ https://www.condusef.gob.mx/?p=que_hacemos

Vinculación con la misión de la dependencia o entidad		
Misión de la dependencia o entidad	Asignación presupuestal del Pp en 2025	Asignación presupuestal del Ramo 6 en 2025
Artículo 5o. (LPDUSF) “La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios. La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes. Las Instituciones Financieras por conducto de sus organismos de representación o por sí solas colaborarán con la Comisión Nacional en la elaboración de los programas educativos a que se refiere el párrafo anterior.”	\$542,855,595.00	\$25,626,341,869.00
Análisis		
La vinculación del Pp E011 es directa e integral con la misión de la CONDUSEF pues a través de él se instrumentan acciones que permiten lograr el cumplimiento de los objetivos descritos en la misión. A manera de resumen, estas acciones se pueden clasificar como sigue, sin menoscabo de que en la respuesta a los reactivos subsecuentes se detallan los servicios que ofrece la CONDUSEF a través del Pp E011. • Acciones Preventivas: A través de la difusión de información y educación financiera. Estas iniciativas buscan desarrollar las capacidades financieras de las personas para que puedan tomar decisiones informadas en el manejo de sus recursos, elaborar presupuestos, ahorrar para el retiro, así como comparar productos y servicios financieros. Las actividades preventivas incluyen pláticas, talleres y difusión en medios de comunicación, con el objetivo de prevenir conflictos y fomentar la confianza en el sistema financiero. • Acciones Correctivas: Mediante la asesoría y atención de inconformidades y diferencias entre Usuarios e Instituciones Financieras. Estas iniciativas promueven la equidad en las relaciones y contribuye al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano. Dentro de estas acciones se incluyen: ○ La atención de controversias y procesos de protección, como conciliaciones, emisión de dictámenes técnicos y jurídicos, y defensoría legal gratuita. ○ La supervisión, vigilancia, inspección y verificación de las Instituciones Financieras para validar el cumplimiento normativo en materia de transparencia y protección al usuario. Esto abarca esfuerzos como la supervisión de contratos de adhesión y la operatividad de las Unidades Especializadas. Si bien, el presupuesto asignado al Pp E011 representa solo el 2.1% del total de recursos asignados al Ramo 6 “Hacienda y Crédito Público” dentro del PEF 2025, el programa representa el 91.6% de los recursos asignados a la CONDUSEF para el mismo año. Es así como, aun cuando la CONDUSEF genera ingresos propios, el Pp E011 es sustantivo y central para el funcionamiento y logro de sus objetivos. De acuerdo con el Diagnóstico 2025, el 89% del gasto programado del Pp E011 en 2025 proviene de recursos fiscales asignados en el PEF 2025, mientras que el 11% proviene de recursos propios.		

El análisis de la alineación del Pp E011 con los ODS, el PND 2025 – 2030 y la misión de la CONDUSEF demuestra que existe una lógica vertical que articula el diseño del Pp E011 con la planeación estratégica nacional, la cual se debe reproducir dentro de su ISD. No obstante, esta alineación no se hace explícita en los documentos oficiales del programa.



Finalmente, con base en el análisis realizado, y de conformidad con los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del Desempeño de los Programas Presupuestarios” emitidos por la SHCP, se recomienda que el Pp E011 incluya en la próxima actualización de su ID, la alineación específica con los ODS, el PND 2025–2030, el PRONAFIDE 2025–2030, su Programa Institucional, así como con la misión de la CONDUSEF derivada de la LPDUSF. En particular, se recomienda establecer la vinculación con el PRONAFIDE a través del Objetivo 6 —“Impulsar el desarrollo de un sistema financiero más inclusivo, resiliente y sostenible, fortaleciendo su estabilidad, competencia y marco jurídico, para ampliar el acceso equitativo a servicios financieros, reducir brechas y mejorar la salud financiera de la población”—. Lo anterior deberá reconocer la justificación y las características de vinculación previstas en la normatividad vigente emitida por la SHCP, especialmente en los “Lineamientos aplicables a las etapas de programación y presupuestación del ciclo presupuestario 2026” y sus anexos 1 y 2.

SECCIÓN II. DISEÑO - REACTIVO 2

¿La teoría del cambio que sustenta el diseño del Pp presenta congruencia entre sus distintos elementos y está orientada a la generación de valor público?

Como se señaló en la respuesta al reactivo anterior, dentro del periodo evaluado existen dos documentos diagnósticos que describen el diseño del Pp E011, el documento vigente (Diagnóstico 2022) y el que entrará en vigor en 2026 (Diagnóstico 2025). En la presente respuesta se utiliza principalmente el Diagnóstico 2025, dado que este representa una visión más actualizada del Pp y sobre la cual las UR —mediante entrevistas con el equipo evaluador— han expresado que centrarán la planeación estratégica y táctica de este. No obstante, en la discusión de la pertinencia del diseño del programa se recuperan referencias al Diagnóstico 2022 con el objetivo de abordar la evolución en el diseño del programa.

El Diagnóstico 2025 incorpora las secciones 2. “Definición y análisis del problema”, 5. “Árbol Problema”, 6. “Árbol Objetivos”, 8. “Estructura Analítica del Programa Presupuestario” y 10. “Diseño Operativo” a partir de las cuales se recuperan los elementos que permiten identificar la teoría de cambio dentro del diseño actual del programa. Es decir, a partir de estos elementos es posible explicar cómo y por qué se espera que ocurra un cambio deseado en la población objetivo. Así, en la siguiente tabla —de conformidad con los Términos de Referencia—, se presenta la teoría del cambio del Pp E011.

Problema	Actividades	Proceso	Resultados
Los Usuarios de servicios financieros ven vulnerados sus derechos e intereses ante las instituciones que prestan servicios financieros. Entre las causas de este problema están el desconocimiento de derechos, la baja educación financiera, la insuficiente cultura de comparación antes de contratar, la deficiente provisión de servicios financieros, y el aumento de fraudes o abusos por parte de instituciones financieras.	1. Asesoría técnica – jurídica y registro de quejas o inconformidades por vía telefónica, digital, correo electrónico, plataforma FINTECH, redes sociales, otros. 2. Gestión electrónica y ordinaria para la solución de controversias entre Usuarios e instituciones financieras. 3. Conciliación de reclamaciones de Usuarios de servicios financieros mediante audiencias con las instituciones financieras. 4. Emisión de acuerdos de trámite que contengan un dictamen derivado del proceso de conciliación para su uso ante las autoridades jurisdiccionales. 5. Defensoría legal gratuita dirigida a grupos vulnerables. 6. Acciones de educación financiera presenciales o virtuales. 7. Acciones de supervisión de prácticas comerciales y promoción de buenas prácticas en las instituciones financieras	Las actividades 1 a la 6, se relacionan entre sí para integrar un proceso de protección y defensa integral que atiende las inquietudes o controversias de los Usuarios de servicios financieros dependiendo de su origen y mecanismo de solución. De tal forma que el proceso inicia con la recepción de la reclamación u orientación solicitada por el usuario. Posteriormente, se determina la profundidad de atención que requiere. Según el caso, se procede a la gestión ante la institución financiera mediante conciliación, dictamen y, en su caso, defensoría legal. Todo esto se enmarca en procedimientos y plazos normativos que regulan el seguimiento hasta la conclusión del asunto. Por otro lado, las actividades 6 y 7 se desarrollan de forma independiente. Las acciones de educación financiera se realizan de manera programática durante el año mediante cursos, talleres y materiales digitales —en formatos	Mayor protección y defensa de los derechos de los Usuarios; reducción de prácticas abusivas por parte de las instituciones; incremento en el conocimiento y ejercicio de derechos, así como mejora en la toma de decisiones financieras de los Usuarios; fortalecimiento de la confianza en el sistema financiero y, con ello, un impulso a la inclusión financiera y al bienestar económico de la población a través de la mejora de su salud financiera.



		presenciales y virtuales— y campañas de difusión, con el objetivo de desarrollar capacidades para la toma de decisiones informadas; con ello, la población tiene acceso a contenidos formativos y herramientas prácticas. Por su parte, las acciones de supervisión se realizan con fundamento en la LPDUSF mediante la revisión y, en su caso, propuesta de modificación de modelos de contratos de adhesión; la administración y difusión de registros y bases públicas (SIPRES, Base de Comisiones y REUS); y la integración del Buró de Entidades Financieras; de esta manera, la población tiene acceso a información estandarizada y validada sobre productos, comisiones, prácticas y sanciones de las instituciones financieras.	
--	--	--	--

La teoría de cambio presentada se puede vincular con evidencia empírica como la de Kaiser, Lusardi, Menkhoff y Urban (2020), quienes en un metaanálisis de 76 ensayos aleatorizados con más de 160 mil participantes encuentran efectos causales positivos de la educación financiera sobre el conocimiento y también sobre comportamientos (por ejemplo., ahorro y endeudamiento responsable). En paralelo, la experiencia internacional muestra que los mecanismos de atención de quejas, supervisión y reparación generan resultados tangibles: por ejemplo, la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB por sus siglas en inglés) de EE. UU. reporta (corte enero de 2025) miles de millones de dólares en alivio para consumidores derivados de acciones de cumplimiento, evidenciando la capacidad de estas intervenciones para restituir derechos y disuadir prácticas abusivas⁵.

De manera más general, la intervención del Estado se justifica por fallas de mercado como la asimetría de información, que puede derivar en selección adversa y resultados ineficientes (clásicamente expuesto por Akerlof, 1970 y revisitado por Levin, 2001). En el ámbito financiero, los Principios de Alto Nivel del G20 y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) sostienen que marcos efectivos de protección al consumidor apuntalan la confianza pública y apoyan la inclusión y resiliencia financiera, proveyendo una guía de referencia para el diseño institucional. En el caso particular de los Usuarios de servicios financieros, las Buenas Prácticas del Banco Mundial (2017) recomiendan divulgación clara, contratos estandarizados, reglas de idoneidad y conducta, mecanismos de resolución de controversias y educación financiera, precisamente para corregir asimetrías y mejorar resultados para las personas usuarias.

No obstante, es importante subrayar que los servicios que ofrece el Pp E011 derivan de obligaciones legales estipuladas en la LPDUSF, como ejemplo: la información para los Usuarios sobre los productos y servicios financieros se establece en el Título Cuarto, Capítulo II; el procedimiento de conciliación se establece en el Título Quinto, Capítulo I; y la orientación jurídica y defensa legal en el Título Sexto, Capítulo Único.

⁵ <https://www.consumerfinance.gov/enforcement/enforcement-by-the-numbers/>

Por otra parte, el diseño del programa descrito en los documentos diagnósticos, con mayor profundidad en el Diagnóstico 2025, sí considera las particularidades del contexto en que opera: i) reconoce su marco jurídico (LPDUSF y normatividad aplicable); ii) atiende condiciones del sistema financiero mexicano, donde persisten asimetrías de información, la necesidad de educación financiera y protección (por ejemplo, problemática de reclamaciones y prácticas comerciales); y iii) toma en cuenta brechas territoriales y digitales que condicionan el acceso y uso de servicios para establecer canales remotos y ampliar el acceso (por ejemplo, Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER) y otras herramientas digitales institucionales). En este contexto, las UR expresaron el uso continuo de los resultados operativos del Pp E011 para el ajuste y mejora de los servicios. Lo anterior, sin perder de vista que la CONDUSEF tiene una historia operativa de más de 25 años, la cual ha evolucionado conforme a las nuevas necesidades del entorno y las estrategias institucionales. Sin embargo, esto no implica que el Pp E011 no pueda continuar fortaleciendo su diseño.

En este sentido, aun cuando el programa no requiere de una justificación teórica o empírica adicional para operar — dado su fundamento legal—, los elementos de diseño expuestos en el Documento Diagnóstico 2025 (árbol de problema y objetivos, estructura analítica del Pp y diseño operativo) resultan congruentes entre sí y están orientados a generar valor público mediante la defensa de derechos, la disuasión de conductas indebidas y la reducción de asimetrías de información. Este hallazgo es consistente con lo identificado en la respuesta al reactivo 3 de la ECyR practicada al Pp E011 en el ejercicio fiscal 2015.

Asimismo, aunque la LPDUSF es concreta respecto de los servicios que debe otorgar la CONDUSEF, pero permite espacio para que esa Comisión determine características de los mecanismos específicos de intervención para el logro de sus objetivos y cumplimiento de la Ley. Es decir, las UR del Pp E011 tienen la posibilidad de determinar ajustes o establecer nuevos mecanismos para otorgar los servicios a población usuaria de servicios financieros.

Finalmente, con base en el análisis realizado, para fortalecer el diseño de las intervenciones específicas del Pp E011 se recomienda: i) robustecer el ISD para medir resultados en la población objetivo conforme a los hallazgos y recomendaciones vertidas en las respuestas a los reactivos 4, 5, 6 y 8 que documentan la importancia de identificar personas únicas atendidas, entre otros aspectos; ii) integrar en la próxima actualización de su ID un análisis sobre el valor agregado de la focalización de acciones diferenciadas por grupo poblacional, región u otra segmentación pertinente de Usuarios; y iii) documentar dentro de la próxima versión del ID o en los Informes de Autoevaluación, el uso de información institucional y de mejores prácticas internacionales para la mejora continua de las intervenciones.

SECCIÓN II. DISEÑO - REACTIVO 3

Con base en la Metodología de Marco Lógico, ¿los elementos que conforman los árboles de problema y objetivos del Pp son adecuados, consistentes y vinculan el problema público con el diseño operativo del Pp?

La presente respuesta utiliza el Diagnóstico 2025 que, en sus secciones 5. “Árbol del Problema” y 6. “Árbol de Objetivos”, describe los elementos que se presentan en la siguiente tabla –de conformidad con los Términos de Referencia–. Cabe señalar que, salvo por la incorporación del efecto y fin superior a los que contribuye el Pp E011, así como el ajuste marginal en la redacción de algunos de sus elementos, que no cambian el sentido de estos, los árboles no presentan actualizaciones sustantivas respecto de los presentados en el Diagnóstico 2022.

Árbol del Problema		Árbol de Objetivos	
Efecto Superior	Capacidades financieras deficientes que generan un bajo nivel de salud financiera afectando el bienestar de la población.	Contribuir al bienestar de la población, mejorando su salud financiera mediante el desarrollo de capacidades financieras, la protección de sus derechos y la defensa de sus intereses frente a las Instituciones Financieras.	Fin Superior
Efectos	Directos: - Desequilibrio en las relaciones entre Usuario e Instituciones Financieras. - Usuarios reciben productos y servicios financieros inexactos. - Obligaciones contractuales excesivas en perjuicio de los usuarios de servicios financieros. - Bajas competencias económico-financieras que afectan la toma de decisiones de los usuarios de servicios financieros. - Detrimento en el patrimonio del Usuario de servicios financieros. - Bajo nivel de salud financiera por una inadecuada contratación de productos y servicios financieros.	Directos: - Equilibrio en las relaciones entre Usuario e Instituciones Financieras. - Usuarios reciben productos y servicios financieros precisos. - Obligaciones contractuales equilibradas entre los usuarios y las Instituciones Financieras. - Desarrollo adecuado en las competencias económico-financieras de la población. - Conservar el patrimonio del Usuario de servicios financieros. - Mejora en el nivel de salud financiera en los usuarios.	Fines
	Indirectos: - Los productos y servicios financieros no satisfacen las necesidades de los hombres y mujeres Usuarios de servicios financieros. - Desventaja de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras. - Los Usuarios de servicios financieros cuentan con finanzas personales y/o empresariales deficientes. - Inequidad en las relaciones entre Usuarios e Instituciones Financieras. - Exclusión financiera y desigualdad en la prestación de servicios financieros.	Indirectos: - Los productos y servicios financieros satisfacen las necesidades de los hombres y mujeres Usuarios de servicios financieros. - Eficiente prestación de productos y servicios financieros a los usuarios. - Los Usuarios cuentan con finanzas personales y/o empresariales eficientes. - Equidad en las relaciones entre Usuarios e Instituciones Financieras. - Inclusión financiera e igualdad en la prestación de servicios financieros.	
Problema	Los Usuarios de servicios financieros ven vulnerados sus derechos e intereses ante las instituciones que prestan servicios financieros.	Los Usuarios de servicios financieros ven favorecidos sus derechos e intereses ante las instituciones que prestan servicios financieros.	Objetivo
Causas	Directas: Derechos y obligaciones diferenciados entre Usuarios e Instituciones Financieras.	Directos: - Igualdad de derechos y obligaciones entre Usuarios e Instituciones Financieras. - Instituciones Financieras respetan la legalidad.	Medios

	• Instituciones Financieras que actúan en desapego a la legalidad. • Afectación en los derechos e intereses de los Usuarios por cláusulas abusivas o poco claras en los contratos de las Instituciones Financieras. • Desconocimientos de los Usuarios de servicios financieros sobre temas relacionados con la educación financiera. • Toma de decisiones deficiente al contratar productos y servicios financieros. • Desconocimiento de la instancia para la adecuada protección y defensa de sus intereses.	• Cláusulas justas y claras en los contratos de las Instituciones Financieras. • Formación de capacidades financieras. • Mejora en la toma de decisiones al contratar productos y servicios financieros. • Oportuna protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros.	
	Indirectas: • Productos y servicios financieros prestados de forma deficiente a los usuarios de servicios financieros. • Información financiera engañosa para el usuario al contratar algún producto o servicio financiero. • Transparencia financiera deficiente en los productos y servicios que se ofertan a los usuarios. • Desinterés de las Instituciones Financieras para que los Usuarios de servicios financieros conozcan sus productos y servicios. • Desconocimiento de los alcances en la contratación de productos y servicios financieros. • Desconocimiento de los usuarios respecto de sus derechos.	Indirectos: • Prestación eficiente y efectiva de productos y servicios financieros. • Información financiera veraz para el usuario al contratar algún producto o servicio financiero. • Transparencia de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras. • Interés por parte de las Instituciones Financieras para que los Usuarios conozcan sus productos y servicios. • Conocimiento de los alcances en la contratación de productos y servicios financieros. • Conocimiento por parte de los usuarios respecto de sus derechos.	

Del análisis de los elementos descritos en la tabla anterior se advierte que el problema central –“la vulneración de derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros frente a las instituciones”– se apeg a la MML al presentarse como un hecho negativo o una situación que debe ser revertida (vulneración de derechos o intereses) y describir a la población que presenta esta necesidad (Usuarios de servicios financieros). Asimismo, se considera que la definición es concreta y única, cumpliendo con la sintaxis: población objetivo + problema público. Sin embargo, no identifica correctamente a la población objetivo del Pp E011, situación que se aborda con detalle en la respuesta al reactivo 5.

Por su parte, el árbol del problema debe presentar de manera esquematizada la lógica causal de la situación negativa que el programa busca revertir o atender. A partir de la identificación del problema central, se documentan las causas que explican su origen y los efectos que describen sus consecuencias. Respecto a la vinculación del problema público del Pp E011 con sus causas directas (asimetrías de información, desconocimiento de derechos y exposición a fraudes) y sus efectos directos (detrimento patrimonial, exclusión financiera y desventajas frente a instituciones financieras) se considera, en lo general, que se mantiene una lógica causal adecuada pues las causas explican razonablemente la vulneración de derechos e intereses, mientras que los efectos se presentan como una consecuencia lógica de dicha vulneración. No obstante, algunos elementos parecieran repetitivos (por ejemplo, desequilibrio en las relaciones y obligaciones contractuales excesivas), imprecisos (por ejemplo, derechos y obligaciones diferenciados) o con una lógica causal invertida (por ejemplo, las bajas competencias económico – financieras podrían interpretarse como causa de la vulneración y no un efecto). Esta misma situación se observa para las causas y los efectos indirectos, elementos repetitivos (por ejemplo, transparencia financiera deficiente y desinterés de las instituciones financieras para que conozcan sus productos y servicios), o con potenciales imprecisiones y/o lógica causal invertida (por ejemplo, inequidad en las relaciones podría corresponder a una causa y no a un efecto indirecto).

De manera simétrica, el objetivo central del Pp E011 –“el favorecimiento de derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros frente a las instituciones”– se presenta de forma concreta como la solución al problema público precisando la población de enfoque en congruencia con la MML. Asimismo, el árbol de objetivos plantea medios y fines consistentes y directamente relacionados con las causas y efectos negativos identificados en el árbol del problema. En este sentido, se reiteran los hallazgos y recomendaciones sobre la claridad y población objetivo en la redacción del objetivo central, así como la precisión y lógica causal entre medios y fines. En particular, respecto a la definición única del objetivo central, como se mencionó en la respuesta al reactivo 1, el Diagnóstico 2025 presenta dos definiciones que, si bien se encuentran relacionadas, muestran estructuras y poblaciones de enfoque distintas, así como una relación distinta con el problema público.

En cuanto al análisis respecto a si los bienes o servicios que ofrece el Pp son suficientes o necesarios para alcanzar su objetivo central, se debe considerar lo expuesto en la respuesta al reactivo anterior en la que se presenta que los servicios que ofrece el Pp E011 derivan de la obligación de la CONDUSEF de cumplir con lo establecido en la LPDUSF y no directamente de la identificación de las acciones que deban emprenderse para atender el problema público. En este sentido, algunos elementos de la MML no son directamente aplicables y deben adaptarse para establecer el diseño del Pp E011. Con este contexto y retomando la teoría de cambio de la referida respuesta al reactivo que antecede, se estima que los servicios que ofrece la CONDUSEF a través del Pp E011 y que se relacionan con los medios directos del árbol de objetivos, contribuyen a una mayor protección de los derechos de los Usuarios, reducción de prácticas abusivas por parte de las instituciones, incremento en el conocimiento y ejercicio de derechos, lo que se puede agrupar en el favorecimiento de los derechos e intereses de los Usuarios de los servicios financieros. A pesar de ello, la estructura del árbol de objetivos y la redacción de los medios, no mantiene una relación directa con los servicios que ofrece el Pp E011, esto en correlación con la oportunidad para definir el concepto y alcance de “vulneración”, “favorecimiento” o “fortalecimiento” de derechos e intereses. Como ejemplo, se considera que cuatro de los servicios sustantivos y con mayor volumen del Pp E011 –gestión de controversias, conciliación de reclamaciones, emisión de acuerdos de trámite y defensoría legal gratuita– se relacionan sólo con uno de los medios directos expuesto en el árbol de objetivos –oportuna protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros–.

Respecto a los efectos y fines superiores, se reconoce coherente la contribución del programa a la salud financiera de la población y, en consecuencia, al bienestar económico general. Esta formulación amplía el alcance del valor público esperado y se alinea con el Eje General 2 del PND 2025 – 2030, orientado a reducir desigualdades y garantizar acceso equitativo a bienes y servicios. No obstante, la redacción del efecto y fin superior no se vincula directamente a un objetivo del PRONAFIDE 2025 – 2030, ni del PND 2025 – 2023.

En conclusión, los árboles de problema y objetivos muestran consistencia general y una lógica causal coherente. El objetivo se define de forma concreta a partir del problema público, los medios plantean acciones plausibles y los fines recogen los resultados esperados en términos de protección, inclusión, transparencia y confianza de la población de enfoque.

Finalmente, con base en el análisis realizado, para fortalecer el diseño, se recomienda al Pp E011 que en la siguiente actualización de su ID:

i) Se revise la definición del problema y objetivo central y se unifique una sola redacción del objetivo central. En particular, se recomienda que el Pp E011 considere las siguientes definiciones de problema público y objetivo central:

Tabla 1. Propuesta de Problema Público y Objetivo Central

Problema público	Objetivo central
Los Usuarios de servicios financieros cuyos derechos han sido incumplidos o que necesitan información financiera ven vulnerados sus derechos e intereses frente a las instituciones financieras que ofrecen estos servicios.	Los Usuarios de servicios financieros cuyos derechos han sido incumplidos o que necesitan información financiera ven fortalecidos sus derechos e intereses frente a las instituciones financieras que ofrecen estos servicios

Nota: Elaboración por Idea Consultores.

Esta propuesta busca representar el carácter correctivo de los servicios que otorga el Pp E011 e identificar correctamente a la población objetivo, ya que en las definiciones actuales se considera al total de Usuarios de servicios financieros, independientemente de si presentan la necesidad o voluntad de que sean atendidos a través de las intervenciones de la CONDUSEF, discusión que se amplía en la respuesta al reactivo 5. Adicionalmente, se estima que la redacción propuesta del problema público podría mejorarse si dentro del instrumento de diseño del Pp E011 se describe el concepto de “vulneración de derechos o intereses”, pues este podría interpretarse en un espectro muy amplio. Por ejemplo, el concepto de vulneración de derechos o intereses de los usuarios de servicios financieros puede entenderse como situaciones verificables en las que una institución financiera: i) no proporciona información suficiente, clara o veraz; ii) aplica cargos o condiciones distintas a las pactadas; iii) incorpora cláusulas abusivas o de difícil comprensión; iv) incumple obligaciones contractuales; o v) dificulta o retrasa el ejercicio de los derechos del usuario. El desarrollo de esta delimitación dentro del ID contribuiría a precisar la población que enfrenta el problema público.

ii) Se depuren los árboles en sus diferentes niveles y se describa con detalle la conexión causal entre sus elementos para fortalecer la coherencia vertical, así como vincular los medios establecidos en el árbol de objetivos con los servicios sustantivos efectivamente operados por la CONDUSEF —conciliación, dictamen, defensoría legal gratuita, asesorías técnico – jurídicas, educación financiera y supervisión—. En decir, se recomienda simplificar los elementos de los árboles con el objetivo de motivar un entendimiento más claro y directo que facilite la consistencia y vinculación con el resto de los elementos de diseño del Pp y el ISD. Asimismo, adicional a la representación gráfica de los árboles, se sugiere que el ID incorpore una descripción de la relación causal de los elementos de los árboles que permita entender cómo las causas provocan el problema público o el objetivo central que, a su vez, tienen efectos sobre la población objetivo.

iii) Se justifique la vinculación del problema público y del objetivo central del programa con los efectos y fines superiores en términos de los “Lineamientos Aplicables a las Etapas de Programación y Presupuestación del Ciclo Presupuestario 2026” emitidos por la SHCP y su Anexo 1. Para cumplir con una alineación sectorial directa, el Pp E011 podría vincular su efecto y fin superior al Objetivo 6 del PRONAFIDE 2025 – 2030 denominado “Impulsar el desarrollo de un sistema financiero más inclusivo, resiliente y sostenible, fortaleciendo su estabilidad, competencia y marco jurídico, para ampliar el acceso equitativo a servicios financieros, reducir brechas y mejorar la salud financiera de la población”. No obstante, de mantener la redacción actual y no alinearse a este objetivo del PRONAFIDE 2025 – 20230 o a un objetivo del Programa Institucional de la CONDUSEF, deberá contar con la autorización de la UPER de la SHCP.

Para el análisis de las recomendaciones presentadas en este reactivo, se reitera que es necesario que el Pp E011 tome en cuenta la discusión que se expone en la respuesta a la pregunta 5 de la presente evaluación, relativa a las poblaciones potencial, objetivo y atendida.

SECCIÓN III. SEGUIMIENTO - REACTIVO 4

Con base en la Metodología de Marco Lógico, ¿el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp permite identificar con claridad sus objetivos y resultados obtenidos?

La presente respuesta se sustenta en la información de la MIR 2025, considerada como el ISD vigente del Pp E011. La MIR 2025 no presenta variaciones respecto de las versiones correspondientes a los ejercicios 2023 y 2024. Ello resulta congruente con el árbol de objetivos incluido en el Diagnóstico 2022, vigente hasta el proceso de programación y presupuestación del ejercicio fiscal 2025, realizado en el año 2024. En el Anexo A —de conformidad con los Términos de Referencia—, se detalla el análisis de los indicadores 1 al 8 de la MIR 2025, correspondientes a los niveles de Fin, Propósito, Componente y Actividad⁶. Asimismo, en la parte final de esta respuesta, se expone la vinculación de los hallazgos con la propuesta de MIR 2026, incorporada en el Diagnóstico 2025.

De acuerdo con la MML, la lógica vertical de la MIR adecuada establece que: si se ejecutan las actividades y se cumplen los supuestos asociados, se generarán los componentes; si los componentes se producen y se verifican sus supuestos, se alcanzará el propósito; si el propósito se logra y se mantienen los supuestos correspondientes, el programa contribuirá al fin; y, finalmente, si se sostienen los supuestos asociados al fin, el impacto esperado podrá mantenerse en el tiempo. Con base en lo anterior, y de acuerdo con la Guía MIR de la SHCP, los indicadores de Actividad deben medir la gestión de los procesos y actividades requeridas para generar los bienes y servicios del programa; los indicadores de Componente deben representar la entrega efectiva de dichos bienes y servicios; los indicadores de Propósito deben capturar la cobertura o el cambio observado en la población objetivo derivado de esa entrega; y los indicadores de Fin deben reflejar los impactos sociales o económicos de mayor alcance a los que contribuye el programa. En consecuencia, cada nivel de la MIR debe contar con indicadores que representen fielmente su contribución dentro de la lógica causal y permitan verificar —junto con los supuestos correspondientes— el tránsito entre Actividades, Componentes, Propósito y Fin.

En este contexto, del análisis integral de la MIR 2025 del Pp E011, conforme al detalle presentado en el Anexo A, se identifica que el ISD presenta un diseño metodológicamente consistente con la MML, con una estructura que refleja, en la mayoría de sus elementos, la secuencia causal entre Componentes, Propósito y Fin. Asimismo, existe una correspondencia coherente de los niveles de la MIR con el árbol de objetivos del Pp E011. No obstante, se observan diversos aspectos susceptibles de fortalecerse en cuanto a la precisión técnica de los indicadores, la claridad conceptual y diferenciación entre niveles —particularmente en el nivel de Actividad— los cuales, una vez atendidos, permitirían consolidar un instrumento más robusto y congruente con la MML y los principios de la gestión para resultados. A continuación, se presentan los principales hallazgos.

En el nivel de Fin, el indicador relativo a la inclusión financiera de la población adulta es pertinente para medir la contribución del programa a un objetivo de carácter superior. En el nivel Propósito, el indicador relativo a las acciones de defensa por cada 10,000 adultos, también se considera pertinente; sin embargo, presenta una inconsistencia entre la fórmula y la unidad de medida, debido a que su cálculo corresponde a una tasa relativa, mientras que la unidad de

⁶ Cabe precisar que la versión pública de la MIR, disponible en el Informe de la Cuenta Pública de los ejercicios 2023–2025 y en el portal de Transparencia Presupuestaria de la SHCP, incluye dos indicadores adicionales en el nivel de Fin: i) “Ahorro financiero interno” y ii) “Financiamiento interno al sector privado”. Sin embargo, de acuerdo con lo señalado en entrevistas con personal de las UR del Pp E011 y con el Área de Evaluación (AE) de la CONDUSEF, no reconocen dichos indicadores como propios, por lo que no les dan seguimiento ni orientan su gestión al cumplimiento de sus metas, solicitando su desincorporación de la MIR del Pp E011 en el PASH, lo que se pudo constatar para el ciclo presupuestario 2026; y razón por la cual, se excluyeron del análisis realizado por el equipo consultor.

medida está definida como “acciones”. Asimismo, como se detalla en la respuesta a los reactivos 5 y 6, este indicador presenta limitaciones para explicar de manera formal la cobertura del Pp E011 en términos de personas atendidas y no de acciones, pues conforme a los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y Seguimiento del desempeño de los Programas Presupuestarios” de la SHCP, en el nivel de Propósito, el Pp debe considerar un indicador de cobertura que complemente al indicador estratégico de dicho nivel, utilizando el siguiente método de cálculo genérico:

$$\text{Cobertura del Pp} = \frac{\text{Población atendida por el Pp}}{\text{Población objetivo del Pp}} \times 100.$$

En el nivel de Componente, los cuatro indicadores presentan coherencia general con sus objetivos, aunque existen deficiencias en su precisión conceptual y en la ubicación metodológica de algunos de ellos. El componente asociado a la supervisión de instituciones financieras y su indicador —relativo al cumplimiento del Programa Anual de Supervisión— mide una acción operativa necesaria para la entrega de los servicios a la población objetivo y, por tanto, tanto el objetivo de supervisión como su indicador requieren reubicarse en el nivel de Actividad; además de cambiar la dimensión de eficiencia a eficacia al tratarse del cumplimiento de metas de supervisión. Por otra parte, el indicador relativo a la defensoría legal gratuita resulta pertinente para evaluar la efectividad del servicio provisto a la población objetivo; no obstante, su dimensión correcta es calidad, ya que mide el resultado favorable de las defensas y no la cantidad de casos atendidos.

Por otro lado, los objetivos en el nivel de Componente como en el nivel de Actividad relativos a la educación financiera, presentan redacciones muy similares, lo que no permite distinguir entre la actividad sustantiva para la entrega del servicio, del propio servicio, debilitando la lógica vertical de la MIR. En el caso del Componente, el objetivo —“Proporcionar educación financiera a la población para que tome decisiones financieras informadas”— refleja de manera adecuada el servicio institucional entregado por la CONDUSEF. En contraste, el objetivo de la Actividad —“Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones financieras informadas”— no expresa una acción operativa concreta que dé origen al servicio de educación financiera, sino que también hace referencia al servicio entregado. Esta falta de diferenciación también se observa en los indicadores asociados, ambos orientados a medir el crecimiento en el número de personas inscritas o participantes en actividades de educación financiera, es decir, ambos miden un aspecto de la provisión del servicio. Por lo que se requiere diferenciar con claridad entre el servicio entregado (Componente) y la o las acciones necesarias para generarlo (Actividad), fortaleciendo el vínculo causal entre ambos niveles.

En un sentido similar, la actividad relacionada con la asesoría técnico-jurídica presenta un objetivo —“Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las instituciones financieras”— y un indicador —“Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad”— que reflejan la provisión de un servicio a la población objetivo, y no las acciones operativas que permiten generar dicho servicio. Bajo esta lógica, su ubicación actual en el nivel de Actividad es inconsistente con la MML.

También se identificó que, en términos generales, es necesario revisar la redacción de los objetivos de la MIR para cumplir con la sintaxis establecida en la Guía MIR de la SHCP: el Propósito debe formularse con sujeto y verbo en presente; los Componentes, en participio pasado o como hecho logrado; y las Actividades, en sustantivo derivado de verbo. Asimismo, se considera indispensable fortalecer la documentación técnico-metodológica de los indicadores, a fin de garantizar la integralidad de sus elementos y, particularmente, mostrar de manera adecuada las fuentes de las variables que los conforman, con base en los registros administrativos y sistemas de información de la CONDUSEF que

operan como medios de verificación. Lo anterior resulta especialmente relevante para armonizar la información entre el SIO y las plataformas complementarias de atención, defensa y educación financiera, con el fin de asegurar la confiabilidad y consistencia de los datos institucionales.

Por otra parte, se analizó la propuesta de MIR 2026, incorporada en el Diagnóstico 2025. La propuesta presenta ajustes que buscan mejorar la consistencia interna de la MIR, aunque persisten áreas de oportunidad para apegarse a las disposiciones normativas vigentes de la SHCP para el ciclo presupuestal 2026 y a la MML. En el nivel Fin, la MIR 2026 incorpora el indicador “Decremento del porcentaje de la población que se encuentra con nivel bajo de salud financiera”, cuya fuente es la Encuesta Nacional de Salud Financiera (ENSAFI) a cargo del INEGI. Este ajuste implica un esfuerzo por medir una contribución más directa del programa a los objetivos superiores; sin embargo, el nuevo indicador no se encuentra incorporado en el PRONAFIDE 2025 – 2030, por lo que carece de la vinculación sectorial exigida en el Anexo 1 de los “Lineamientos aplicables a las etapas de programación y presupuestación del ciclo presupuestario 2026”. En este sentido, la CONDUSEF deberá solicitar la autorización correspondiente a la SHCP.

En el nivel Propósito, la MIR 2026 mantiene un enfoque centrado en la cobertura operativa de los servicios de protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros en términos de acciones de defensa. No obstante, de acuerdo con los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y Seguimiento del desempeño de los Programas Presupuestarios”, los Pp con MIR deben combinar una medida de cobertura con una de resultados estratégicos. La ausencia de un indicador estratégico, limita la posibilidad de evaluar la efectividad del programa en términos de calidad del servicio y de resultado percibido, por lo que su incorporación resultaría adecuada para cumplir con el marco metodológico y normativo. Asimismo, como se señaló en párrafos anteriores, los citados Lineamientos son explícitos en la fórmula que debe considerar el indicador de cobertura, lo cual deberá revisarse en términos de los hallazgos de la presente evaluación y las capacidades para la deduplicación de Usuarios atendidos.

En los niveles de Componentes y Actividades, la MIR 2026 introduce modificaciones que aún no atienden plenamente las áreas de oportunidad señaladas para la MIR 2025. En particular, los nuevos indicadores vinculados con la educación financiera —“Tasa de crecimiento del número de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera” (componente) y “Tasa de crecimiento del número de acciones realizadas para el desarrollo de las capacidades financieras”(actividad) — sustituyen a los anteriores y ambos transitan a un enfoque centrado en “acciones realizadas”, tanto en el nivel de Componente como en el de Actividad. En congruencia con la MML, la medición de acciones (ya sean respecto a la semana nacional, cursos o talleres) es adecuada en el nivel de Componente, por corresponder a los servicios que efectivamente entrega el programa; persistiendo la inconsistencia de la MIR 2025, respecto a la falta de diferenciación entre el servicio brindado (Componente) y la o las acciones requeridas para brindarlo (Actividad), debilitando la lógica vertical y la precisión en la definición de los resultados intermedios. Para fortalecer la claridad metodológica, el objetivo del Componente debe expresar el servicio entregado (por ejemplo, cursos o talleres de educación financiera impartidos), mientras que el de la Actividad debe referir a una acción operativo (por ejemplo, materiales desarrollados o convenios de colaboración suscritos). En ambos niveles de la MIR, se deben considerar el total de acciones de educación financiera y no solo centrarse en la SNEF.

En conclusión, la MIR 2025 del Pp E011 presenta un nivel aceptable de consistencia metodológica, con una estructura alineada en lo esencial a la MML, pero que requiere ajustes para lograr una coherencia plena entre su lógica vertical y horizontal, con respecto a los objetivos, los indicadores y los resultados esperados. En tanto que la MIR 2026 refleja un avance limitado respecto de la versión 2025. Aunque mejora algunos aspectos técnicos en la definición de



indicadores y busca una mayor correspondencia con los resultados del programa, aún persisten áreas de oportunidad para apegarse a la MML y a las disposiciones normativas vigentes.

Con base en el análisis realizado al ISD vigente y el propuesto para 2026, se recomienda que el Pp E011 lleve a cabo una revisión integral de su ISD, ajustando los elementos necesarios para garantizar la coherencia tanto de la lógica vertical como de la lógica horizontal de la MIR a partir de los hallazgos de esta evaluación, en apego a la MML y la normatividad emitida por la SHCP. Esta revisión deberá centrarse, particularmente, en la reformulación de los objetivos e indicadores del nivel de Actividad, así como en fortalecer la integralidad y claridad de los elementos técnicos que conforman los indicadores y permiten su replicabilidad. Ello implica atender los hallazgos relacionados con la unidad de medida, dimensión, medios de verificación y supuestos, expuestos en la respuesta a este reactivo y en el Anexo A. Lo anterior deberá realizarse sin perder de vista la importancia de mantener un ISD sintético, que facilite su vinculación con los elementos de diseño del programa y su adecuado seguimiento.

Las recomendaciones anteriores se orientan a fortalecer la precisión técnica, la diferenciación entre niveles y la calidad de la información utilizada, consolidando así un instrumento más robusto, transparente y útil para el seguimiento del desempeño institucional y la rendición de cuentas.

SECCIÓN IV. POBLACIÓN Y COBERTURA - REACTIVO 5

¿El Pp identifica de manera adecuada a sus poblaciones potenciales, objetivas y atendidas?

La presente respuesta utiliza la información de los diagnósticos 2022 y 2025, los cuales no presentan cambios conceptuales en las poblaciones de enfoque, pero sí actualizaciones estadísticas. Cabe resaltar que ninguno de los dos documentos presenta una definición única y acotada de las poblaciones, si no que en la redacción de las secciones 1.4 “Cobertura” del Diagnóstico 2022 y 4. “Análisis de Poblaciones” del Diagnóstico 2025, es posible extraer la información que se presenta en la siguiente tabla —de conformidad con los Términos de Referencia—.

Descripción de la población
<u>Población Potencial</u> • Definiciones: 1. Usuarios de Servicios Financieros. 2. Personas que pueden mantener en algún momento relaciones activas con el sistema financiero y, por tanto, enfrentar posibles conflictos, dudas o problemáticas derivadas del uso de productos o servicios financieros. 3. Personas susceptibles de requerir los servicios de asesoría, orientación o defensa que brinda la CONDUSEF. • Cuantificación: Población adulta (hombres y mujeres de 18 a 70 años de edad) que reside permanentemente en viviendas particulares de acuerdo con la ENIF. ◦ 2012: 70.4 millones de personas adultas. ◦ 2015: 76.2 millones de personas adultas. ◦ 2018: 79.1 millones de personas adultas. ◦ 2021: 90.3 millones de personas adultas. ◦ 2024: 94.2 millones de personas adultas. • Análisis de la instancia evaluadora: Si bien, es posible extraer una definición de población potencial en las dos versiones del documento diagnóstico, se considera que esta no es consistente y única pues dentro de los mismos documentos se presenta a la población como: 1. Aquella que es usuaria de los servicios financieros (diagrama), 2. Aquella que puede mantener en algún momento relaciones activas con el sistema financiero o 3. Personas susceptibles de requerir los servicios de asesoría, orientación o defensa. Por su parte, la metodología de cuantificación – población adulta que reside permanentemente en viviendas particulares– parece tener una vinculación más directa con la definición 2, pero podría considerarse incompleta pues deja fuera a la población adulta mayor que supera los 70 años de edad y menor de 18 años que también son susceptibles de mantener relaciones activas con el sistema financiero. Cabe precisar que las versiones de documento diagnóstico sí señalan la fuente de información para la cuantificación, que corresponde a la ENIF y a partir de la cual se permite interpretar que la revisión y actualización es trienal. No obstante, considerando que existen indicadores de la MIR que utilizan esta cuantificación de la población potencial como referencia –Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos– se recomienda explorar otras fuentes de información demográfica oficial que contemplan una periodicidad de actualización más recurrente, como el Consejo Nacional de Población (CONAPO). En cuanto a la pertinencia de la definición, la MML y la Guía MIR de la SHCP conceptualizan la población potencial como el conjunto de personas que presentan una necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, en consecuencia, podrían ser elegibles para recibir sus servicios. En este sentido, se considera que la población potencial del Pp E011, debe respetar la definición 1 que corresponde a personas “Usuarías de los servicios financieros” pues es la que se alinea conceptualmente con la naturaleza del Pp y su diseño normativo, que surgen a partir de la LPDUSF. Respecto a la metodología para su cuantificación, en opinión del equipo evaluador, la cuantificación actual es imprecisa pues no vincula a las personas con los servicios financieros. Conceptualmente, la cuantificación de la población potencial debería de incluir a todas las personas que tenga algún derecho frente a una institución financiera (Usuarios de servicios financieros) como se señala en el artículo 2 de la LPDUSF, esto implicaría considerar a personas menores de edad (aun cuando estas sean representadas por sus padres o tutores) y personas mayores de 70 años. De la revisión de la ENIF 2021 y 2024, se observa que el dato de la población potencial estimada para 2021 y 2024 –90.3 y 94.2 millones de personas respectivamente– no corresponde al universo estimado de personas de entre 18 y 70 años, publicado en los tabulados oficiales de la ENIF. Se presume que estos datos representan el total de personas mayores de 18 años, sin el límite superior de 70 años.

Población Objetivo

• Definiciones:

1. Usuarios de Servicios Financieros con servicios o productos financieros incumplidos.
2. Personas que pueden mantener en algún momento relaciones activas con el sistema financiero y, por tanto, enfrentar posibles conflictos, dudas o problemáticas derivadas del uso de productos o servicios financieros, y que cuentan con al menos un producto financiero.

• Cuantificación:

Población adulta (hombres y mujeres de 18 a 70 años de edad) que reside permanentemente en viviendas particulares y que cuenta con al menos un producto financiero de acuerdo con la ENIF.

- **2012:** 39.4 millones de adultos (56% de la población potencial).
- **2015:** 52.1 millones de adultos (68% de la población potencial).
- **2018:** 54.0 millones de adultos (68% de la población potencial).
- **2021:** 61.4 millones de adultos (68% de la población potencial).
- **2024:** 72.5 millones de adultos (77% de la población potencial).

• Análisis de la instancia evaluadora:

Al igual que en la población potencial, si bien es posible extraer una definición de la población objetivo en las versiones del documento diagnóstico, se considera que ésta no es consistente y única pues dentro de los mismos documentos se presenta a la población como: 1. Aquella que es usuaria de los servicios financieros con servicio o productos incumplidos (diagrama) y 2. Aquella que puede mantener en algún momento relaciones activas con el sistema financiero y que cuenta con al menos un producto financiero. Por su parte, la metodología de cuantificación –población adulta que reside permanentemente en viviendas particulares y que cuenta con al menos un producto financiero– parece tener una vinculación más directa con la definición 2, pero nuevamente podría considerarse incompleta pues deja fuera a la población adulta mayor de 70 años y menores de edad. Cabe precisar que las versiones de documento diagnóstico sí señalan la fuente de información para la cuantificación, que corresponde a la ENIF y a partir de la cual se determina que la revisión y actualización es trienal.

En cuanto a la pertinencia de la definición, la MML y la Guía MIR de la SHCP conceptualizan la población objetivo como el conjunto total de personas que el programa pretende atender en un periodo determinado. En este contexto, se considera que la población objetivo del Pp E011, debe ajustarse. Si bien la definición 1 se apega más a una definición adecuada de la población objetivo, esta deja fuera a la población que requiere formación financiera, por lo que se podría conceptualizar a la población objetivo como “Usuarios de servicios financieros con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera”. Se precisa que también se podría evaluar el uso de los términos capacitación o alfabetización financiera en sustitución de formación financiera. Asimismo, cabe señalar que la definición de la población objetivo debe ser clara y concreta pues es la que se debe incorporar dentro de la definición del objetivo central del Pp E011, asimismo se debe utilizar como denominador para medir la cobertura formal del Pp.

Finalmente, respecto a la metodología para su cuantificación, en opinión del equipo evaluador la cuantificación actual es imprecisa pues no identifica a los usuarios de servicios financieros que presentan el problema público (derechos incumplidos o necesidad de formación). Conceptualmente, esta población debería de incluir a todas las personas que tenga algún derecho frente a una institución financiera como se señala en el artículo 2 de la LPDUSF y que ese derecho fue incumplido o requieren formación financiera, esto implicaría también considerar a personas menores de edad y personas mayores de 70 años.

De la revisión de la ENIF 2021 y 2024, se observa que el dato de la población objetivo estimado para 2021 y 2024 –61.4 y 72.5 millones de personas respectivamente– no corresponde al universo de personas de entre 18 y 70 años con al menos un producto financiero formal, publicado en los tabulados oficiales de la ENIF. Se presume que estos datos representan el total de personas mayores de 18 años con al menos un producto financiero formal, sin el límite superior de 70 años. Sin embargo, para la ENIF 2024, el tabulado para el grupo de 18 años o más corresponde a 73.6 y no 72.5 millones de personas.

Cabe señalar que, en interpretación del equipo evaluador, la cuantificación actual de la población objetivo es una aproximación adecuada para la cuantificación de la población potencial, siempre y cuando se incluyan las personas mayores de 70 años.

Grupo de población / territorio / medio ambiente	Descripción del enfoque transversal	¿Cómo se diferencia la intervención en estos grupos?
La atención del Pp se dirige a personas usuarias de servicios financieros en todo el país de manera no diferenciada pero se reporta de forma desagregada por género, grupos etarios y región. Como ejemplo, de acuerdo con el Anuario	Los registros estadísticos muestran desagregación por sexo, edad y territorio para fines de análisis y seguimiento, pero en los documentos consultados no se	No existe diferenciación explícita en el diseño operativo; la intervención se reporta por segmentos, pero no se documentan modalidades de atención específicas para cada grupo, con excepción de algunos materiales educativos dirigidos a menores en edad escolar y jóvenes. A partir de la

Estadístico 2024, las reclamaciones provienen 52% de hombres y 48% de mujeres; el grupo de 30 a 59 años concentra la mayor proporción de asuntos, y la distribución territorial se concentra en la región centro y la zona metropolitana del Valle de México. La capacidad de cobertura territorial es amplia a través de 35 Unidades de Atención a Usuarios y medios no presenciales como el CCAMER. No se identifican referencias a un enfoque ambiental ni criterios de segmentación ambiental en la operación.	describen protocolos, rutas de atención o criterios operativos diferenciados por condición de vulnerabilidad, género o grupo etario; la gestión se presenta como homogénea para la población usuaria en su conjunto. En consecuencia, el enfoque transversal actualmente observable es descriptivo – estadístico más que programático – operativo.	evidencia estadística, se sugiere valorar esquemas de atención diferenciada orientados a grupos con mayor peso o riesgo relativo en la demanda de acciones de defensa, en particular personas adultas mayores, grupos potencialmente vulnerables por ingreso o condiciones sociodemográficas, así como territorios con alta carga de controversias, a fin de contribuir con el objetivo del programa. La desagregación ya disponible por género, edad y región puede servir como base para definir metas y ajustes operativos focalizados sin alterar la comparabilidad estadística existente.
--	--	--

Adicional a la definición de la población potencial y objetivo, es posible extraer la definición de la población atendida de los multirreferidos documentos diagnósticos. La población atendida, metodológicamente, y de conformidad con los TdR de la presente evaluación, corresponde al subconjunto de la población objetivo que es atendida en un ejercicio fiscal y se define en los documentos como “Usuarios de servicios financieros, con servicios o productos financieros incumplidos que hayan sido restituidos en sus derechos, derivado del ejercicio de las facultades correctivas de la CONDUSEF”. La metodología para su cuantificación no es explícita en algún documento oficial, pero se infiere que se utiliza la información de acciones de defensa registradas en el SIO y aquellas realizadas por medios remotos para aproximarla. Dentro del Diagnóstico 2025 se señala que ninguna de las acciones de defensa genera un “padrón de beneficiarios” por lo que, como se confirmó mediante entrevista con las UR, la CONDUSEF no cuantifica personas únicas para estimar a la población atendida respecto de la población objetivo, si no que aproxima este número a través de las acciones de defensa realizadas. Se considera que esta metodología de cuantificación debe revisarse pues es dable que una persona se beneficie de más de una acción de asesoría, orientación o reclamación, y por lo tanto la población atendida podría estar sobre estimada. Esto se aborda con mayor detalle en la respuesta a la pregunta 6 en la que se expresa el análisis a la cobertura del Pp E011.

A manera de conclusión, se identifica un área de oportunidad para que la CONDUSEF delimite y cuantifique con mayor precisión las poblaciones potencial, objetivo y atendida del Pp E011. Este ejercicio debe enmarcarse en la MML, de modo que su conceptualización se fundamente en criterios técnicos, en el marco normativo aplicable y en la contribución pública del programa. La definición de estas poblaciones debe ser coherente con el diseño del Pp y asegurar su trazabilidad entre los distintos instrumentos de planeación y seguimiento, en particular el ISD. Cabe precisar que, su delimitación no debe depender de la disponibilidad o estructura de los registros institucionales, sino derivar de una construcción conceptual para, posteriormente, realizar la selección de las fuentes de información y los procedimientos más adecuados para su estimación. La MML reconoce que la información estadística o administrativa puede presentar limitaciones, por lo que permite aproximaciones fundadas en la mejor información disponible y que evolucionen gradualmente hacia la estimación óptima.

En este marco, resulta deseable fortalecer, la cuantificación de las poblaciones del Pp E011 a partir de la aproximación a personas únicas que reciben los servicios de la CONDUSEF, mediante la deduplicación gradual de personas con base en la información disponible. De esta manera, en el mediano plazo, resulta estratégico trazar una ruta que promueva la mejora y el aprovechamiento integral de los registros administrativos de la CONDUSEF —con independencia del área generadora o responsable— a fin de generar un registro analítico de de Usuarios únicos atendidos.

Con base en el análisis realizado, se recomienda que el Pp E011 lleve a cabo, en el corto plazo, la revisión de la definición de sus poblaciones, así como la identificación de los elementos existentes para aproximar su cuantificación. Para la cuantificación de la población potencial y objetivo, pueden utilizarse fuentes de información externas como las

generadas por las instituciones reguladoras del sistema financiero (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Banco de México, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro), los organismos gremiales (Asociación de Bancos de México, Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, entre otros) y el propio INEGI. En tanto que, para la cuantificación de la población atendida, se deberá partir de la construcción de un registro analítico, derivado de procesos de gestión y depuración de la información disponible, que permita la identificación y deduplicación gradual de personas únicas atendidas con los distintos servicios del programa.

A continuación, se presentan las propuestas de definiciones de poblaciones y de los criterios conceptuales para su cuantificación del equipo evaluador. Asimismo, reconociendo las posibles limitaciones en la disponibilidad o recopilación de datos en el corto plazo, se incluyen metodologías de estimación aproximada que deberán acompañarse de una justificación documentada sobre la imposibilidad de realizar una medición directa con base en los criterios teóricos.

Tabla 2. Propuesta de definición de poblaciones, criterios y metodología de cuantificación

Población	Definición	Criterios teóricos para guiar la metodología de cálculo integral	Metodología para aproximar la cuantificación
Potencial	Usuarios de Servicios Financieros.	Personas con al menos un producto financiero.	Número de personas de 18 años o más con al menos un producto financiero conforme a la ENIF ⁷ .
Objetivo	Usuarios de Servicios Financieros con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera.	Personas con al menos un producto financiero que sufrieron algún tipo de abuso por parte de una entidad financiera y/o que expresaron desconocimiento sobre productos financieros.	Número de personas de 18 años o más con al menos un producto financiero conforme a la ENIF y que indicaron que han presentado o desearían presentar una queja ante una institución financiera* y/o que tienen bajas capacidades financieras**. *Se estima factible construir este universo a partir de los reactivos 11.4 y 11.5 del cuestionario de la ENIF 2024 y su intersección con el universo estimado de población potencial. **Se estima factible construir este universo a partir de los reactivos 12.1 al 12.4 del cuestionario de la ENIF 2024 y su intersección con el universo estimado de población potencial.
Atendida	Usuarios de Servicios Financieros con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera que recibieron algún servicio por parte de la CONDUSEF.	Personas únicas que recibieron al menos un servicio de orientación, asesoría, formación o defensa por parte de la CONDUSEF.	Número de personas únicas atendidas por la CONDUSEF a partir de la integración de los registros administrativos de los distintos canales de atención y la deduplicación de personas que recibieron más de un servicio.

Nota: Elaboración por Idea Consultores.

De retomar estas propuestas, se deberá reconocer dentro del ID que, ante la falta de fuentes de información exactas para implementar la metodología de cálculo a partir de los criterios teóricos asociados a las definiciones, se realiza una aproximación de la cuantificación, cuya metodología deberá estar debidamente justificada. Finalmente, un elemento

⁷ Desde el levantamiento de 2021, la ENIF ya permite identificar personas mayores de 70 años.



particularmente relevante para la cuantificación de las poblaciones es la inclusión de personas adultas mayores de 70 años (excluidas de la cuantificación vigente), pues conforme al numeral 6.1 “Análisis de afectaciones diferenciadas” del Diagnóstico 2025, representa uno de los grupos con mayores barreras y riesgos con respecto a los servicios financieros.

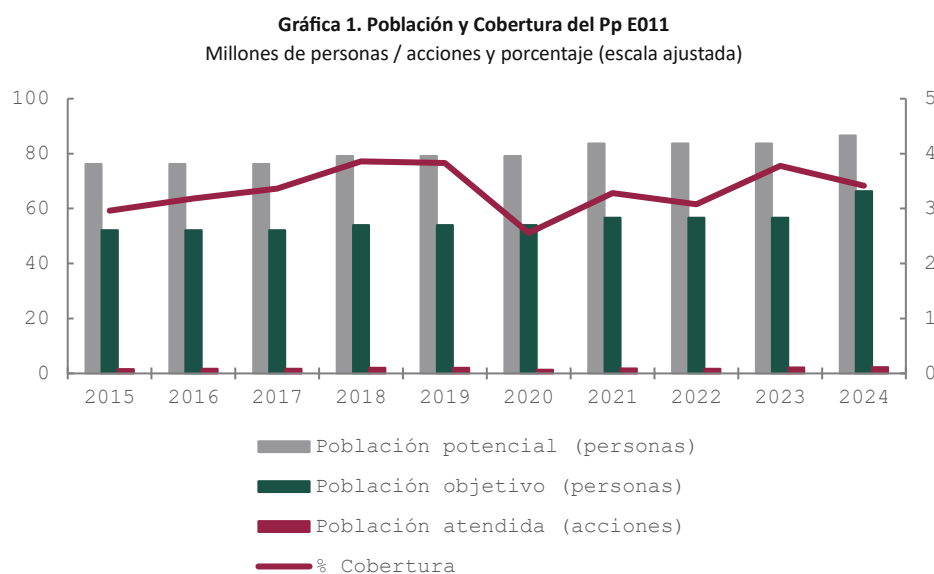
Tras la determinación de las poblaciones y su metodología de cálculo por parte de la CONDUSEF, éstas deberán incorporarse de manera explícita y ser únicas dentro del ID, con el objetivo de generar consistencia en el diseño del Pp. Aunado a ello, se recomienda incorporar al mismo instrumento, la definición de Usuarios que conforme al artículo 2 de la LPDUSF, corresponde a “Para los efectos de esta Ley, se entenderá por Usuario, en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado”, por ser la base legal de la cual parte el diseño del programa.

SECCIÓN IV. POBLACIÓN Y COBERTURA - REACTIVO 6

Con base en la definición de la población potencial y objetivo, ¿la cobertura del Pp es adecuada?

De acuerdo con las definiciones vigentes de las poblaciones y las estimaciones presentadas en los documentos diagnósticos 2022 y 2025, así como los resultados de la ENIF 2024, a continuación, se presenta un análisis de la cobertura del Pp E011. El siguiente gráfico muestra la evolución de la proporción de la población objetivo que ha sido atendida por el Pp. De la interpretación directa del gráfico, se podría desprender que existe una tendencia creciente de cobertura en los últimos 10 años, con una marcada caída de la cobertura en 2020 y recuperación en los últimos cuatro años. Asimismo, se podría inferir que la cobertura del Pp E011 es insuficiente y marginal ya que, con la información disponible, se estima que, en promedio, durante el periodo de 10 años solo se atendió al 3.33% de la población objetivo; alcanzando la cobertura más amplia en 2018, con el 3.86%.

En términos operativos, la población atendida por el Pp E011 es amplia, pues implica 1.85 millones de acciones de defensa en promedio para el periodo 2015 – 2024; con el mayor volumen observado en 2024, correspondiente a 2.27 millones de acciones. No obstante, esta interpretación se debe dar con cautela derivado de las limitaciones conceptuales y técnicas señaladas en las respuestas a los reactivos de esta evaluación. En particular, se debe tomar en cuenta que las estimaciones de las poblaciones potenciales y objetivo son estáticas por periodos de tres años, dados los ciclos de levantamiento de la ENIF, mientras que la población atendida – que corresponde a acciones y no personas –, se mide de forma anual. Los siguientes párrafos abundan en esta discusión.



Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la ENIF y la Memoria Estadística de la CONDUSEF.

Normativamente, se define “Usuario, en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado”. Esta definición, prevista en el artículo 2 de la LPDUSF, extiende el universo potencial más allá de quienes hoy tienen un producto financiero o han interactuado con la CONDUSEF, e incluye a toda persona que tenga un derecho frente a una institución financiera, lo que exige que la cobertura se interprete con amplitud y con enfoque de ciclo de vida.

En los documentos de diseño y seguimiento del Pp E011, la población potencial y objetivo se ha cuantificado con base en la ENIF. La población potencial se delimita como la población adulta de 18 a 70 años residente en viviendas particulares y, para la población objetivo, adultos con al menos un producto financiero. En 2024, se estiman 94.2 millones de personas adultas, de las cuales, 72.5 millones cuentan con al menos un producto, cifras revisadas de manera trienal, pero que, como se señaló en la respuesta al reactivo anterior, podrían ser imprecisas al compararlas con los tabulados publicados de la ENIF 2024. Esta aproximación tiende a ordenar y dar consistencia a las series, pero deja fuera de la cuantificación a personas mayores de 70 años y menores de edad, pese a que la definición legal de usuario no los excluye. En términos de diseño, ello introduce una brecha entre el universo jurídico y el universo estadístico utilizado para medición de indicadores de cobertura.

Adicionalmente, conforme a la MML, esta forma de aproximar a las poblaciones es conceptualmente imprecisa, pues la población potencial debería definirse como el conjunto de personas que presentan una necesidad o problema que justifica la existencia del programa y que, en consecuencia, podrían ser elegibles para recibir sus servicios; mientras que la población objetivo corresponde al subconjunto de esta población potencial que es elegible para recibir los servicios del programa y que se pretende atender en un periodo determinado. De esta forma, se considera que no todas las personas adultas utilizan servicios financieros y podrían ser elegibles, pero más aun, no todas las personas adultas que sí utilizan servicios financieros requieren de los servicios de la CONDUSEF. En este sentido, se considera que las poblaciones potencial y objetivo podrían estar sobreestimadas y sesgar los resultados de la cobertura real del Pp. Entendiendo la cobertura como la proporción de la población objetivo que es atendida por el programa.

En cuanto a la población atendida, operativamente, la estrategia de atención del programa combina, entre otras, acciones preventivas de educación financiera, servicios de información, defensa y conciliación, así como supervisión a instituciones financieras, con despliegue presencial y remoto a través de Unidades de Atención a Usuarios, el CCAMER y herramientas digitales. Esta arquitectura de atención confirma un enfoque sobre el territorio y los canales de atención, sin embargo, no se utiliza integralmente para medir la cobertura del programa. En especial, sólo las acciones de defensa y sus razones por tamaño poblacional han sido los referentes prácticos para aproximar la cobertura y la medición del desempeño del Pp a nivel de Propósito en la MIR. La información consolidada muestra una expansión sostenida de estas acciones de defensa: en 2024 la suma de asesorías, reclamaciones y orientaciones alcanzó 2.3 millones por arriba de 2.1 millones en 2023 y 1.5 millones en 2015, con un crecimiento explicado por la adopción de medios remotos (medios digitales, chat, chatbot y orientaciones del CCAMER). Desde la perspectiva de cobertura efectiva, esto es positivo por el mayor acceso con una tendencia creciente; pero el conteo de acciones y no de personas limita su correspondencia directa con las poblaciones potencial y objetivo. Como hallazgo adicional, resalta que existen diferentes bases de datos para el registro de las acciones de defensa, y que una amplia proporción de éstas no se registran a través del SIO (32% para 2024 conforme al Anuario Estadístico).

En materia de educación financiera, también se acredita un alcance elevado y sostenido de atención, con un estimado de 2.3 millones de personas impactadas en la SNEF 2024, cifra 98% superior a la lograda en 2023, así como 291 mil personas inscritas en diplomados para 2024, dato superior a las 266 mil personas inscritas en 2023 –conforme a los datos reportados en los Informes de Autoevaluación–. Como medida complementaria de cobertura, estos conteos reflejan penetración, pero tampoco identifican “usuarios únicos”, limitando nuevamente su relación con la población objetivo o con el universo legal de “usuarios”. En términos de suficiencia, el alcance es amplio en materia de educación financiera, pero la ausencia de identificadores deduplicados limita acumular estos resultados con las acciones de defensa y afirmar la cobertura como porcentaje de la población objetivo.

Por otro lado, se debe mantener en atención que el Pp E011 realiza otro tipo de acciones que también se favorecerían de un seguimiento a su cobertura, ejemplo de ello son las acciones de supervisión a instituciones financieras. El diseño del Pp reconoce la función de verificar el cumplimiento normativo de estas instituciones y, por tanto, la cobertura podría entenderse como la proporción de instituciones o productos supervisados respecto del universo regulado. Los elementos de diseño y seguimiento al desempeño vigentes del Pp, como el indicador “Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión”, describen el alcance de las acciones de supervisión, pero no se identificó una métrica que aproxime el “porcentaje de instituciones supervisadas respecto del universo” y que permita afirmar cobertura con el mismo rigor que en defensa o educación. Esto sugiere una mejora de diseño para expresar cobertura de supervisión con denominadores institucionales o de cartera de productos.

Adicionalmente, la cobertura del Pp E011 también podría aproximarse en términos territoriales o por grupos poblacionales. De acuerdo con el Anuario Estadístico 2024, durante ese ejercicio fiscal se dio atención en el 95% (2,327) de los municipios del país, lo que representó un incremento de 18 municipios respecto del año 2023. En cuanto a los grupos poblacionales, no se identificaron métricas que permitan identificar una cobertura diferenciada por sexo o grupos etarios.

Con todo lo anterior, la cobertura del Pp puede calificarse como funcionalmente amplia y en expansión, particularmente por la extensión de canales digitales y la combinación de servicios, pero la medición formal de cobertura frente a la población objetivo todavía no es concluyente. Al tomar como aproximación el volumen de acciones de defensa y de participantes en educación financiera, la trayectoria es ascendente y consistente con un incremento real del alcance; si se exige la definición estricta de “porcentaje de población objetivo atendida”, actualmente no existe un indicador integrado y deduplicado que permita afirmar que la cobertura es adecuada frente al universo que presenta el problema público o al universo jurídico de la LPDUSF.

Las métricas vigentes de poblaciones y cobertura son replicables a través de información que publica la CONDUSEF en su portal institucional, así como la información pública de la ENIF en el portal del INEGI. Actualmente no se cuenta con información pública que permita estimar directamente la cobertura como proporción de la población objetivo atendida. La integración y depuración de registros administrativos internos del SIO y de los distintos canales de atención remotos y digitales —en los que ya se registran identificadores administrativos de personas, como la CURP— permitiría avanzar en ejercicios de deduplicación de personas atendidas, utilizables en correlación con denominadores demográficos provenientes de la ENIF.

Asimismo, el aproximar personas únicas atendidas a través de los distintos canales, permitiría a la CONDUSEF publicar y analizar tabulados anuales de Usuarios únicos por canal, región, sexo, grupo etario, entre otros. En particular, en cuanto a las acciones de educación financiera, se podría transitar de una medición de “visitantes” a “participantes únicos concluyentes”.

Finalmente, se señala que, conforme a lo establecido en los TdR de la evaluación, no se identificó la existencia de algún documento oficial que describa la estrategia de cobertura del Pp E011 para, al menos, los próximos tres ejercicios fiscales y, en el cual, se describan estrategias operativas, proyecciones poblacionales y estimación de recursos requeridos. No obstante, la próxima publicación del Programa Institucional de la CONDUSEF 2025 – 2030 podría contribuir a subsanar este punto.

Con base en el análisis realizado, se recomienda al Pp E011:

i) Formalizar y estandarizar un proceso de deduplicación de personas atendidas con los servicios del programa, que permita generar un registro analítico⁸ de personas únicas atendidas, a partir de la integración, depuración y correlación de los registros administrativos disponibles en los distintos canales de atención. Dicho registro constituiría un insumo para avanzar, de manera gradual, en la construcción de un indicador de cobertura de la población objetivo, conceptualizado como el “porcentaje de personas que, teniendo un derecho frente a una institución financiera que ha sido incumplido o que requieren formación financiera, han recibido al menos una acción de protección, defensa o educación por parte de la CONDUSEF”.

Este enfoque reconoce que, en el corto plazo, el ejercicio de deduplicación puede realizarse con la información disponible en los sistemas actuales, mediante procesos de gestión, limpieza y correlación de registros administrativos. En el mediano plazo, dicho ejercicio podría fortalecerse progresivamente a partir de la mejora de los sistemas y mecanismos de registro de personas, incluyendo la homologación de criterios de captura y el uso sistemático de identificadores administrativos, con el objetivo de incrementar la confiabilidad, trazabilidad y consistencia del registro analítico de personas atendidas, sin que ello implique, de inicio, la construcción de un padrón transaccional o interoperable.

En concordancia con los hallazgos del reactivo 5, el numerador de la métrica de cobertura deberá corresponder a personas únicas que han recibido al menos un servicio de protección, defensa o educación por parte de la CONDUSEF (población atendida), estimadas a partir de ejercicios de deduplicación. El denominador corresponderá a la población objetivo integrada por: i) personas con al menos un producto financiero que, en el periodo, enfrentaron un derecho incumplido, e ii) personas con al menos un producto financiero con necesidades de formación financiera, ambas identificables mediante fuentes demográficas como la ENIF.

Con base en lo anterior, se sugiere valorar la incorporación gradual de esta métrica como indicador de desempeño en la MIR, con una periodicidad de cálculo anual, y utilizarla como herramienta de planeación y análisis, manteniendo su lectura conjunta con indicadores que reflejen el volumen, tipo e intensidad de las atenciones, a fin de contar con una visión integral del desempeño del Pp E011.

La recomendación de formalizar un proceso de deduplicación y generar un registro analítico de personas atendidas no busca contravenir las disposiciones de la LPDUSF. El artículo 5 establece las funciones sustantivas de la CONDUSEF —promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios—, sin restringir el uso de mecanismos administrativos de gestión de la información que permitan mejorar el registro, análisis y seguimiento de sus intervenciones. En este sentido, el uso de identificadores administrativos ya presentes en los trámites constituye una herramienta complementaria de análisis, que no implica modificaciones al mandato ni a las obligaciones jurídicas de la CONDUSEF.

ii) Integrar dentro del ID del Pp E011 o a través de un documento específico, la estrategia de cobertura de corto, mediano y largo plazos —dado que el Pp E011 constituye el principal instrumento de gestión de la CONDUSEF, sería viable y pertinente que el documento que describa la estrategia de cobertura se presente en un marco institucional y no solo para el Pp E011—. Con la finalidad de explicitar el enfoque de cobertura del programa, articulando las estrategias operativas, las proyecciones poblacionales y la estimación de los recursos requeridos, de manera que se

⁸ El registro analítico de Usuarios de servicios financieros atendidos corresponde a un producto analítico generado a partir de la extracción, integración, depuración y deduplicación de información proveniente de los sistemas de información actualmente en operación en la CONDUSEF. Este registro no es un padrón transaccional ni un sistema operativo, ni sustituye a los sistemas fuente, sino que constituye un resultado de procesamiento de datos para fines de análisis, con un carácter esencialmente estático asociado a un corte temporal específico, que permite estimar personas únicas atendidas y apoyar la medición del desempeño del programa.



fortalezca la planeación, la coherencia entre la cobertura y la capacidad operativa, así como el seguimiento del desempeño. Para ello, el documento podría ser elaborado de manera coordinada por las áreas responsables de la planeación institucional, junto con las áreas operativas que ejecutan las intervenciones del programa, a fin de asegurar su viabilidad operativa y consistencia institucional.

Estas mejoras permitirían responder con mayor precisión si la cobertura es adecuada frente a los universos definidos. Igualmente, la mejora en los elementos de medición de la cobertura permitiría llevar a cabo un análisis de la demanda no atendida y las barreras de acceso o factores que, en su caso, limitan la entrega de servicios a la población objetivo. Lo anterior, es particularmente relevante ya que el Diagnóstico 2025 refiere que existen grupos que presentan mayor incidencia del problema público entre los que se encuentran: personas adultas mayores, mujeres, población rural o indígena, jóvenes o personas con discapacidad.

SECCIÓN V. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS - REACTIVO 7

¿Los procedimientos operativos del Pp para la entrega de bienes y servicios se encuentran institucionalizados y adaptados a la población objetivo?

Como se expuso en los reactivos anteriores, y en concordancia con lo establecido en la LPDUSEF, la CONDUSEF ejecuta a través del Pp E011 diversas intervenciones para la provisión de servicios que, si bien contribuyen a la protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros, no se dirigen en todos los casos a la población objetivo, entendida como Usuarios con derechos incumplidos o que requieren formación financiera. Esto se debe a que el mandato legal de la CONDUSEF incorpora funciones de supervisión e inspección, cuyos procedimientos operativos no necesariamente corresponden con las características específicas de la población objetivo. En este sentido, y a diferencia de un programa diseñado íntegramente bajo la MML, la totalidad de los procedimientos operativos gestionados a través del Pp E011 no se alinea de manera uniforme con la población objetivo.

Con el fin de ilustrar esta situación, la siguiente tabla muestra la distribución de los principales servicios que gestiona la CONDUSEF y la población a la que se dirigen. La integración de la tabla toma como base la información disponible en el Catálogo Nacional de Trámites, Servicios, Inspecciones y Regulaciones (CNTSIR) de la Agencia de Transformación Digital y de Telecomunicaciones (26 trámites y 2 inspecciones), el portal institucional de la CONDUSEF y diversas disposiciones normativas internas revisadas por el equipo evaluador. Cabe señalar que la revisión realizada de los documentos normativos no es exhaustiva, por lo que no se analizó integralidad y suficiencia. Asimismo, la tabla no pretende constituir un inventario exhaustivo ni un instrumento para guiar al público, sino un insumo analítico para evidenciar el carácter diferenciado de las intervenciones gestionadas mediante el Pp E011. Entre los servicios no considerados se encuentran aquellos como: el Portal de Fraudes Financieros, el Buró de Entidades Financieras, el Sitio de Tarjetas de Crédito, la revista Proteja su Dinero, entre otros.

Tabla 3. Trámites, servicios e inspecciones de la CONDUSEF

#	Servicio / Inspección	Población a la que va dirigida	Mecanismo de atención (requisitos, plazos, formatos, etc.)	Área Resp.	Documentos Normativos relacionados
1	Defensa Legal Gratuita CONDUSEF-00-006	Usuarios de servicios financieros que, tras agotar la vía de gestión/conciliación y contar con un Dictamen Técnico o ser parte denunciada / demandada, requieren representación legal.	<u>Pasos:</u> solicitud en línea (RUT) o presencial; envío de formatos y documentos; evaluación de procedencia por el Comité de Procedencia; asignación de defensor y patrocinio del juicio. Requisitos típicos: formato de solicitud, identificación, CURP, domicilio, ingresos y soporte del caso. <u>Requisitos simplificados:</u> Identificación, CURP, RFC, comprobantes domicilio e ingresos, Dictamen Técnico, Acta Constitutiva, Estados Financieros, información para determinar su situación económica y escrito libre con solicitud. <u>Formato:</u> <i>no definido</i> <u>Plazo:</u> 35 días hábiles	DGPDU	Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita (2020). Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios (2021), Procedimiento F. Solicitud y Prestación del Servicio de Defensoría Legal
2	Asesoría Técnico Jurídica CONDUSEF-2021-031-001-A	Usuarios de servicios financieros que requieren información u orientación técnico-jurídica sobre productos, servicios, operaciones o controversias con instituciones.	<u>Pasos:</u> solicitud por canales presenciales en UAU y remotos (chat, telefónico y en línea RUT), integración de expediente básico, orientación; cuando procede, gestión ante la institución y canalización a queja/conciliación o a defensoría legal. <u>Requisitos simplificados:</u> Acta de Nacimiento / Defunción (relación familiar), CURP, Identificación, escrito libre con solicitud, contrato / estado de cuenta / documento que acredite relación con la institución.	DGPDU	Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios (2021), Procedimiento A. Asesoría Técnica y Jurídica

			<u>Formato:</u> escrito de inconformidad <u>Plazo:</u> 15 días hábiles		
3	Procedimiento conciliatorio CONDUSEF-00-002	Usuarios de servicios financieros con una controversia o inconformidad / incumplimiento por algún servicio o producto otorgado por una institución a fin de conciliar	<u>Pasos:</u> ingreso de la queja y solicitud del procedimiento por canal presencial o en línea (RUT), generación de folio e integración de expediente; desahogo de audiencia de conciliación presencial, telefónica (COT) o remota (COR); cierre con convenio o acta de no acuerdo. <u>Requisitos simplificados:</u> documentación de la contratación del producto o servicio, datos del solicitante y escrito libre de solicitud. <u>Formato:</u> no definido <u>Plazo:</u> no definido	DGPDU	Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios (2021), Procedimiento C. Conciliación. Manual de Procedimientos para la Revisión Normativa al Procedimiento Conciliatorio y Emisión de Opinión para la Admisión de Reclamaciones que se Determinen Trascendentes (2022).
4	Solicitud de Dictamen Técnico (en catálogo pero liga sin funcionar)	Usuarios de servicios financieros que, al no alcanzarse acuerdo en conciliación, solicitan a CONDUSEF un dictamen con valoración técnico-jurídica para hacerlo valer ante tribunal competente.	<u>Pasos:</u> solicitud presencial o en línea mediante RUT, notificación a la institución para que presente elementos, emisión del dictamen de valoración técnico-jurídica o, en su caso, improcedencia. <u>Requisitos simplificados:</u> solicitud por escrito o mediante formato en RUT, indicando nombre y número de expediente, y anexando la documentación del caso; integración y análisis del expediente. <u>Formato:</u> solicitud de emisión de dictamen técnico <u>Plazo:</u> 60 días hábiles	DGPDU	Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF (2019). Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios (2021), Procedimiento D. Para la emisión del dictamen.
5	Educación Financiera (sin registro en catálogo)	Usuarios de servicios financieros	<u>Pasos:</u> ingresar a la página de internet de CONDUSEF y obtener los materiales educativos electrónicos, inscribirse a un curso o diplomado en línea, recibir materiales impresos o acudir a algún evento de educación financiera como la Semana Nacional de Educación Financiera. <u>Requisitos:</u> no definido <u>Formato:</u> no definido <u>Plazo:</u> no definido	DGEF	Manual de Procedimientos para la Promoción de la Educación Financiera (2024).
6	Información sobre Beneficiarios de Seguros de Vida "SIAB – VIDA" CONDUSEF-00-015	Personas que se presuman beneficiarias de seguros de vida	<u>Pasos:</u> ingresar en línea (RUT), llenar solicitud, firmar solicitud y cargar solicitud con documentos anexos. <u>Requisitos simplificados:</u> Identificación, Acta de Defunción, Documento que acredite la representación legal. <u>Formato:</u> no definido <u>Plazo:</u> 30 días hábiles	DGPDU	Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios (2021). Procedimiento A. Asesoría Técnica y Jurídica
7	Registro Público de Usuarios CONDUSEF-00-014	Usuarios de servicios financieros que desean restringir el uso de sus datos con fines mercadotécnicos o publicitarios.	<u>Pasos:</u> inscripción en línea, vía telefónica o personal, vigencia por dos años o posibilidad de bajas y modificaciones. <u>Requisitos simplificados:</u> Recibo de Teléfono, Identificación y Comprobante de Domicilio <u>Formato:</u> no definido <u>Plazo:</u> 45 días naturales	DGS	Reglas del Registro Público de Usuarios (2013). Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios (2021). Procedimiento A. Asesoría Técnica y Jurídica
8	Registro de Contratos de Adhesión (RECA) CONDUSEF-00-016	Instituciones financieras en cumplimiento del artículo 11 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros obligadas a registrar los contratos con los que ofrecen productos y servicios.	<u>Pasos:</u> Ingreso en línea vía RECA/PUR; carga de carátula y clausulado conforme a las Disposiciones; validación por la CONDUSEF; asignación de número de registro y publicación para consulta. Modificaciones deben registrarse nuevamente. <u>Requisitos simplificados:</u> registro SIPRES, documentación contractual <u>Formato:</u> no definido <u>Plazo:</u> no definido	DGS	Disposición en materia de registros ante la CONDUSEF (2022).

9	Registro de Comisiones (RECO) CONDUSEF-00-017	Instituciones financieras (SOFOM ENR, SOFIPOS, SOFICOS, SOCAPS y Uniones de Crédito) obligadas a registrar las comisiones que cobran por sus productos y servicios.	<u>Pasos:</u> Ingreso en línea vía RECA/PUR, captura de conceptos y montos de comisión, registrar cartera de crédito, validación y publicación para consulta por parte de CONDUSEF. <u>Requisitos simplificados:</u> registro SIPRES, comisiones, cartera y contratos. <u>Formato:</u> <i>no definido</i> <u>Plazo:</u> 15 días hábiles	DGS	Disposición en materia de registros ante la CONDUSEF (2022).
10	Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) CONDUSEF-00-010	Instituciones Financieras	<u>Pasos:</u> ingreso en línea SIPRES/PUR; uso de Clave Institucional CONDUSEF (CICI); captura de datos corporativos y carga de documentación; obligación de mantener la información al día conforme a las disposiciones; validación y publicación para consulta por parte de CONDUSEF. <u>Requisitos simplificados:</u> plan de funcionamiento, contrato de prestación ante sociedad de información crediticia, Identificación representante, Oficio de autorización, acta constitutiva, poder notarial, nombramiento de miembros del consejo, RFC, comprobante de domicilio, dictamen técnico CNBV u autoridad competente, solicitud de alta y logotipo. <u>Formato:</u> <i>no definido</i> <u>Plazo:</u> 10 días hábiles	DGS	Disposición en materia de registros ante la CONDUSEF (2022). Manual de Procedimiento para la Integración y Actualización del Registro de Prestadores de Servicios Financieros (2022).
11	Generación de Clave de CONDUSEF CONDUSEF-2023-031-003-A y CONDUSEF-2023-031-004-A	Instituciones financieras y las personas apoderadas/representantes designadas por éstas para operar en los registros y sistemas de CONDUSEF.	<u>Pasos (CICI o CIC):</u> ingreso en línea SIPRES/PUR, llenado de cuestionarios, firma electrónica de carta responsiva, carga de documentación; CONDUSEF envía la clave desactivada y debe activarse en 5 días hábiles. <u>Requisitos simplificados:</u> poder notarial, Identificación del representante, comprobante de domicilio, CURP, carta compromiso y datos del solicitante. <u>Formato:</u> <i>no definido</i> <u>Plazo:</u> 10 días hábiles	DGS	Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF (2022).
12	Solicitud de condonación de Multa CONDUSEF-00-009	Instituciones financieras a las que la CONDUSEF impuso multa y que solicitan condonación total o parcial.	<u>Pasos:</u> presentar en físico escrito de solicitud con datos del expediente de sanción y soporte; recepción y análisis por el área sancionadora; dictaminación del Comité de Condonación; resolución conforme al procedimiento interno. <u>Requisitos simplificados:</u> poder notarial, Identificación del representante, escrito libre de solicitud. <u>Formato:</u> <i>no definido</i> <u>Plazo:</u> 3 meses	DGS	Manual de Procedimientos para la Imposición y Condonación de Multas (2024). Lineamientos para el Funcionamiento del Comité de Condonación de Multas de CONDUSEF (2021).
13	Registro de Unidades Especializadas CONDUSEF-04-002	Instituciones financieras obligadas a registrar y mantener actualizada la información de su Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE).	<u>Pasos:</u> Ingreso en línea vía PUR/REUNE; captura de datos de localización del titular y encargados regionales de la UNE y reporte de consultas, reclamaciones y aclaraciones. <u>Requisitos simplificados:</u> datos de la institución financiera y su Unidad Especializada <u>Formato:</u> <i>no definido</i> <u>Plazo:</u> <i>no definido</i>	DGS	Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF (2022). Manual de Procedimientos para Revisar el Cumplimiento de las Unidades Especializadas (2023).
14	Informes Trimestrales de Unidades Especializadas CONDUSEF-00-012	Instituciones financieras obligadas a contar con UNE y a reportar trimestralmente su operación.	<u>Pasos:</u> Ingreso en línea vía PUR/REUNE; captura y validación de los campos del informe (titular y datos de contacto de la UNE, volúmenes de consultas, reclamaciones y aclaraciones, tiempos de atención y resultados); corrección de inconsistencias cuando proceda; presentación dentro del plazo trimestral establecido.	DGS	Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF (2022). Manual de Procedimientos para Revisar el Cumplimiento de las Unidades Especializadas (2023).

			<u>Requisitos simplificados:</u> informe trimestral de consultas, reclamaciones y aclaraciones <u>Formato:</u> no definido <u>Plazo:</u> no definido		
1 5	Registro y baja de Árbitros Independientes CONDUSEF-03-001 y CONDUSEF-03-002	Profesionales del derecho que solicitan alta o baja como Árbitros Independientes del Sistema Arbitral en materia financiera.	<u>Pasos:</u> presentar solicitud de forma presencial; revisión de procedencia; alta en el registro y habilitación para sorteos, o baja por solicitud o causal. <u>Requisitos simplificados:</u> título / cédula profesional, escrito de solicitud, carta de recomendación, currículum vitae, manifestación bajo protesta. <u>Formato:</u> no definido <u>Plazo:</u> 15 días hábiles (alta), 5 días hábiles (baja)	DGPDU	Lineamientos del Sistema Arbitral en Materia Financiera (2014). Lineamientos para la integración y funcionamiento del comité arbitral especializado (2023).
1 6	Visitas de Inspección y verificación a las Instituciones Financieras I-CONDUSEF-022 y I-CONDUSEF-021	Instituciones Financieras	<u>Pasos:</u> orden de visita y notificación; práctica de verificación de cumplimiento in situ y documental; levantamiento de acta; pliego de observaciones; establecimiento de medidas correctivas o programa de cumplimiento y seguimiento. <u>Requisitos simplificados:</u> información solicitada en los términos y plazos establecidos <u>Formato:</u> acta de visita de inspección <u>Plazo:</u> no definido	DGS	Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2012). Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF (2021). Manual del Procedimiento para la Supervisión y Evaluación del Desempeño de las Unidades de Atención a Usuarios (2024).

DGS: Dirección General de Supervisión, DGPDU: Dirección General de Procedimiento de Defensa de Usuarios, DGEF: Dirección General de Educación Financiera. Nota 1: Elaboración Idea Consultores. Nota 2: la tabla no pretende ser exhaustiva sobre los pasos y requisitos de cada trámite, solo recupera los principales elementos para el análisis de la pregunta.

Con base en la información presentada en la tabla previa, es posible sustentar que los principales procedimientos operativos del Pp E011 se encuentran institucionalizados, ya que para todos ellos existe un documento normativo que señala, con distintos niveles de profundidad, las políticas y actividades que se deben observar. La mayoría de estos documentos tienen una fecha de actualización dentro de los últimos cinco años. Adicionalmente, cabe señalar que estos reglamentos, manuales de procedimientos y lineamientos, se complementan con un marco normativo transversal que se encuentra debidamente documentado a través de elementos como el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF (2025), el Manual de Organización General (2021), los “Lineamientos para Elaborar, Modificar o Simplificar o Eliminar Disposiciones Normativas Internas” (2021), “Políticas de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos” (2024), entre otros. Cabe señalar que el Estatuto Orgánico tuvo su última actualización en junio de 2025 y aún no se ha realizado la armonización completa del resto de la normatividad con la nueva estructura orgánica.

Ahora bien, para el análisis de la estandarización, plazos, requisitos y formatos, así como su adaptación a las características de la población objetivo, accesibilidad y publicidad, se han organizado los servicios en dos grupos: aquellos dirigidos a los Usuarios de servicios financieros (1 – 7) y aquellos dirigidos a instituciones financieras (8 – 16).

Respecto al primer grupo, se observa que todos los servicios dirigidos a Usuarios cuentan con modalidades de atención presencial y no presencial. Con excepción de los servicios de educación financiera, todos se encuentran registrados en el CNTSIR. n atención no presencial, además de la atención telefónica y vía chat (CCAMER), destaca la implementación del Registro Único de Trámites (RUT) en 2023, mediante el cual las personas usuarias pueden realizar trámites y dar seguimiento a su resolución de manera digital, aunque el RUT no contempla la gestión del Registro Público de Usuarios (REUS) ni actividades de educación financiera. En cuanto a la atención presencial, esta se realiza a través de las Unidades de Atención a Usuarios (UAS) ubicadas en todas las entidades federativas, tres de ellas en la Ciudad de

México. Los requisitos para los servicios dirigidos a Usuarios —nuevamente, sin considerar educación financiera— son congruentes entre sí y se mantienen relativamente constantes, incluyendo identificación oficial, vínculo del Usuario con el servicio financiero que generó el derecho y documentación acreditativa del motivo de la solicitud. Asimismo, cinco de los trámites refieren un plazo para su atención y dos de ellos refieren a un formato específico. Para el resto de los trámites que no requieren un formato específico, se presume que este se obtiene de los sistemas informáticos de gestión que generan el formato de manera automática.

Respecto al servicio de educación financiera, aunque no se encuentra registrado en el CNTSIR, existe una sección específica dentro del portal institucional de la CONDUSEF que concentra cursos y diplomados en línea, así como diversas herramientas y contenidos. La mayoría de estos recursos son de libre acceso, con excepción de los cursos y diplomados que requieren registro y una edad mínima. Con base en esta información, se estima que los trámites y servicios dirigidos a la población objetivo mantienen un nivel adecuado de estandarización —particularmente a través del RUT— y de accesibilidad. No obstante, sería relevante identificar y analizar el nivel de inclusión digital de los Usuarios de servicios financieros, con el fin de valorar si los canales digitales resultan accesibles para ellos y permiten atender de manera adecuada a quienes no pueden trasladarse a una de las 35 Unidades de Atención a Usuarios. Aunque no se tuvo acceso a un manual de usuario del RUT, la Guía Rápida señala la necesidad de contar con Firma Electrónica Avanzada o con un dispositivo que permita la impresión y el escaneo de documentos. En cuanto a la información pública disponible, si bien es posible consultar condiciones y requisitos de los trámites y servicios tanto en el CNTSIR como en el portal de la CONDUSEF en lenguaje ciudadano, la información no se encuentra estandarizada ni armonizada de manera que permita a los Usuarios conocer de forma integral y en un solo espacio los servicios que ofrece la CONDUSEF a través del Pp E011. En particular, sería conveniente publicar información que explique el proceso completo y los plazos promedio y máximo de atención, ya que los plazos referidos en el CNTSIR no resultan completos.

Por otra parte, del análisis de los servicios e inspecciones dirigidos a instituciones financieras se identifica que la mayoría de ellos (seis de nueve) cuentan con un mecanismo de atención digital a través del Portal Único de Registros. No obstante, persisten procesos que únicamente se realizan de forma presencial. Asimismo, sus términos y requisitos son razonablemente claros y públicos al consultar el CNTSIR y la página institucional de la CONDUSEF. Sin embargo, no fue posible identificar los plazos de atención de todos los trámites e inspecciones, ni se dispone de formatos definidos para cada uno de ellos. Si bien las instituciones financieras cuentan con un mayor nivel de especialización y con una mayor disponibilidad de recursos para realizar trámites y gestiones ante la CONDUSEF, sería relevante realizar un análisis para identificar si los mecanismos de trámite y atención actuales generan costos no deseados o representan problemas de acceso para las instituciones financieras.

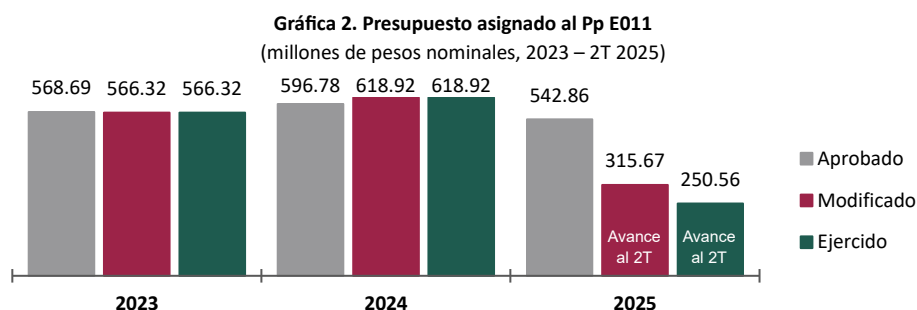
Diseñar un mecanismo de difusión digital único e integral, alojado dentro del portal institucional de la CONDUSEF, que concentre y presente, de forma accesible y en lenguaje ciudadano, la información relativa a los servicios que ofrece la CONDUSEF, incluyendo los pasos, plazos y requisitos, sin perder de vista las funciones de supervisión e inspección a instituciones financieras. Dicho mecanismo podría instrumentarse, de manera no excluyente, mediante una sección o espacio digital específico de servicios, con un diseño centrado en el usuario y navegable desde distintos dispositivos, que permita su consulta directa desde los canales institucionales de comunicación digital y considere la diversidad de niveles de acceso y habilidades digitales de la población usuaria, tomando como referencia buenas prácticas de organización y accesibilidad empleadas en portales institucionales de la Administración Pública Federal.

En el Anexo 2 se describe el diagrama de flujo general para la atención de Usuarios.

SECCIÓN VI. RESULTADOS Y DESEMPEÑO - REACTIVO 8

De acuerdo con el ISD del Pp, ¿qué avances han realizado en el cumplimiento de metas del Pp?

El Pp E011 tiene como objetivo central que los Usuarios de servicios financieros vean favorecidos sus derechos e intereses ante las instituciones financieras, y cuenta con una MIR como ISD. Dado que tanto el objetivo central del Pp E011 como la MIR se han mantenido sin cambios significativos en el periodo 2023–2025, resulta pertinente analizar el comportamiento de los indicadores en dicho periodo. Como contexto para evaluar la eficiencia en el cumplimiento de metas y su correlación con los recursos ejercidos por el Pp E011, la Gráfica 1 ilustra el comportamiento presupuestario del periodo 2023–2025. Esta gráfica muestra que el presupuesto aprobado para el Pp E011 incrementó 4.9% en términos nominales en 2024, y posteriormente presentó una reducción del 9.1% para 2025. Al comparar el presupuesto ejercido en 2024 con el aprobado en 2025, la disminución nominal corresponde a 12%.

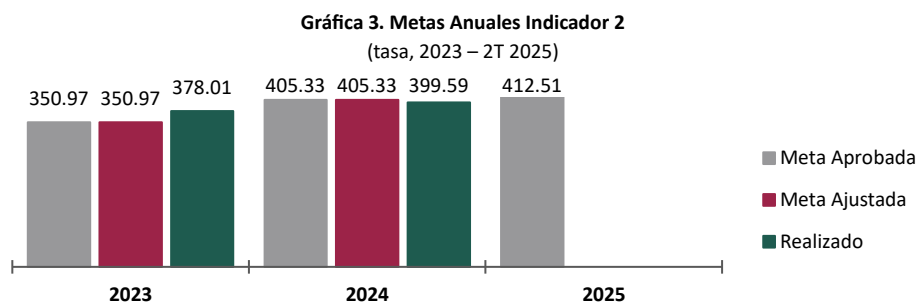


Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

A continuación, se presenta un análisis del comportamiento y del logro de las metas de los indicadores de la MIR para el periodo 2023–2025, así como una revisión de la suficiencia de dichas metas y su relación con el presupuesto asignado al Pp E011. En el cuerpo de la respuesta se incluyen los indicadores considerados más relevantes para evaluar el desempeño del programa —indicadores de nivel propósito y componente—, mientras que el análisis del resto de los indicadores se integra en el Anexo B. Adicionalmente, no se contó con una distribución del gasto por tipo de servicio, por lo que la comparación presupuestaria se realiza de manera general. La numeración asignada a los indicadores corresponde a la utilizada en la respuesta al reactivo 4.

Indicador 2. Nivel Propósito: Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos (anual).

- Comportamiento de Metas:**

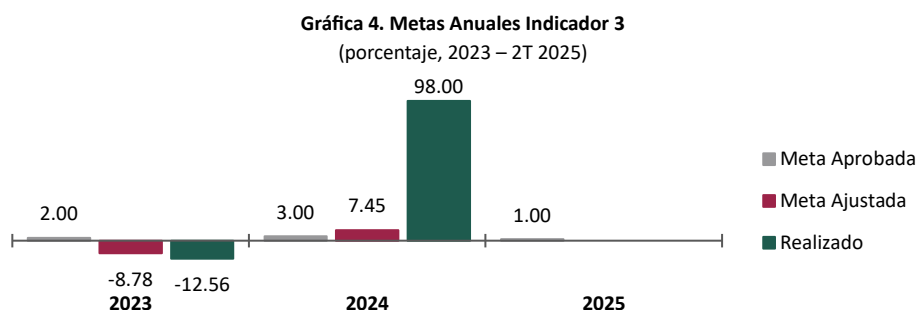


Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

- **Eficacia:**
 - En 2023, el avance fue del 108% (27.04 unidades por encima de la meta) respecto a la meta ajustada, superando el rango satisfactorio, impulsado por un aumento significativo del 23.4% en asesorías y del 18.8% en reclamaciones respecto de 2022.
 - En 2024, el avance fue del 99% respecto a la meta ajustada (5.74 unidades por debajo de la meta), dentro del rango satisfactorio, demostrando un crecimiento menos acelerado que el programado, asociado a una disminución del 8.3% en reclamaciones atendidas y un incremento del 7.8% en asesorías respecto de 2023.
- **Eficiencia y correlación con el presupuesto:** la variabilidad en los resultados sugiere que, aunque para 2023 y 2024 los recursos asignados al Pp E011 no tuvieron cambios significativos y se ejercieron al 100% de acuerdo con los resultados de la Cuenta Pública correspondiente, la eficiencia en el uso de recursos para la generación de acciones de defensa puede variar según la demanda y los canales de atención.
- **Relevancia:** este indicador es central para medir la cobertura en la protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros. No obstante, por sí solo no permite medir el resultado de cobertura formal sobre la población objetivo.
- **Suficiencia de metas:** salvo el comportamiento histórico del indicador, no existe información disponible para determinar si la meta tiende al nivel óptimo de cobertura de las acciones de defensa. Sin embargo, sí permite identificar un esfuerzo por parte de CONDUSEF para atender a un mayor número de Usuarios de servicios financieros.

Indicador 3. 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 (anual).

• **Comportamiento de Metas:**



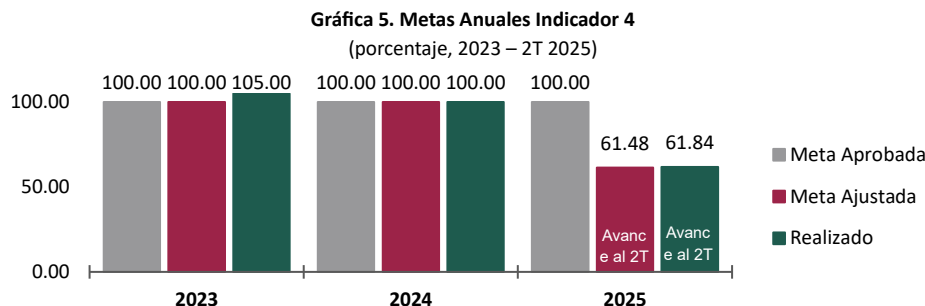
Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

- **Eficacia:**
 - En 2023, el avance fue 43% inferior a la meta ajustada, por debajo del rango satisfactorio, atribuible al cambio de formato del evento (virtual a presencial) y la duración del evento a 4 días en total.
 - En 2024, el avance fue de más del 1000% respecto a la meta ajustada, superando ampliamente el rango satisfactorio; este sobrecumplimiento desproporcionado se vinculó con acciones operativas, como una mayor difusión, la implementación de una edición temática y la participación de personas públicas. No obstante, este comportamiento también evidencia una planeación poco precisa de la meta del indicador.
- **Eficiencia y correlación con el presupuesto:** se observa una alta variabilidad en el comportamiento del indicador. En particular, el avance registrado para 2024 podría estar asociado a un cambio significativo en el mecanismo de intervención y/o en la metodología utilizada para cuantificar a los participantes. Asumiendo que la mecánica de reporte es adecuada y ante la ausencia de una distribución específica del gasto ejercido para la SNEF, el comportamiento del indicador y la meta programada para 2025 podrían reflejar una mayor eficiencia en el gasto, dado que, aun cuando el presupuesto de la CONDUSEF disminuyó para 2025, se prevé mantener el crecimiento significativo observado en 2024.

- **Relevancia:** el indicador es relevante para medir la participación en la SNEF. Sin embargo, no refleja el resultado de todas las acciones de educación financiera, ni profundiza en los beneficios que obtienen las personas al participar en la SNEF.
- **Suficiencia de metas:** sería deseable revisar la metodología para la determinación de las metas, considerando los cambios que se prevean implementar en la SNEF en cada ejercicio, así como los mecanismos utilizados para el conteo de participantes. En 2024, la meta programada resultó insuficiente para evaluar los resultados obtenidos, mientras que en 2023, aun con el ajuste realizado, esta tampoco se correspondió con lo observado.

Indicador 4. Nivel Componente. Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión (trimestral).

- **Comportamiento de Metas:**

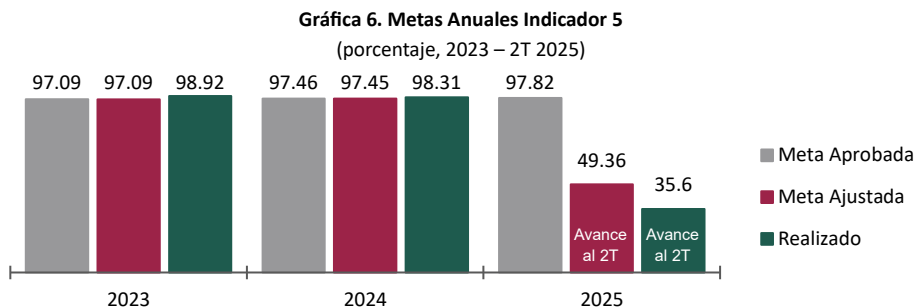


Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

- **Eficacia:**
 - En 2023, el avance fue del 105% respecto a la meta ajustada, en el límite del rango satisfactorio, debido a un cambio en la metodología para reportar el avance en los programas de cumplimiento forzoso.
 - En 2024, el avance fue del 100% respecto a la meta ajustada, dentro del rango satisfactorio, al cumplir el objetivo de emitir 203 programas de cumplimiento forzoso. Adicionalmente, se observa que el ejercicio 2024 considera 61 supervisiones adicionales comparado con 2023.
 - Para 2025, el avance al segundo trimestre (2T) fue del 61.84%, lo cual representa un avance más acelerado comparado con el mismo periodo del año anterior, el cual fue de 41.9%. Asimismo, el ejercicio 2025 considera un incremento de cuatro supervisiones más respecto de 2024, (207 vs 203)
- **Eficiencia y correlación con el presupuesto:** la CONDUSEF ha demostrado eficiencia al cumplir o superar sus metas de supervisión, considerando además el incremento anual del número total de supervisiones programadas. En particular, aun cuando los recursos aprobados para el Pp en 2025 son menores, se tiene programado un mayor número de supervisiones.
- **Relevancia:** este indicador es relevante para mediar acciones encaminadas a proteger los derechos de los Usuarios mediante la supervisión de las instituciones financieras, promoviendo legalidad, transparencia y equidad. Sin embargo, no refleja directamente un producto entregado a la población atendida.
- **Suficiencia de metas:** si bien el Pp E011 ha alcanzado satisfactoriamente las metas programadas, estas incorporan un componente autodeterminado, ya que es el propio programa quien define el número de acciones de supervisión a realizar en cada ejercicio. En consecuencia, aun cuando dichas acciones disminuyan en términos absolutos, el indicador podría mostrar un comportamiento positivo. Asimismo, no se cuenta con un indicador complementario que permita determinar si el número de acciones de supervisión es adecuado en relación con la necesidad existente de supervisión.

Indicador 5. Nivel Componente. Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita (mensual).

- **Comportamiento de Metas:**

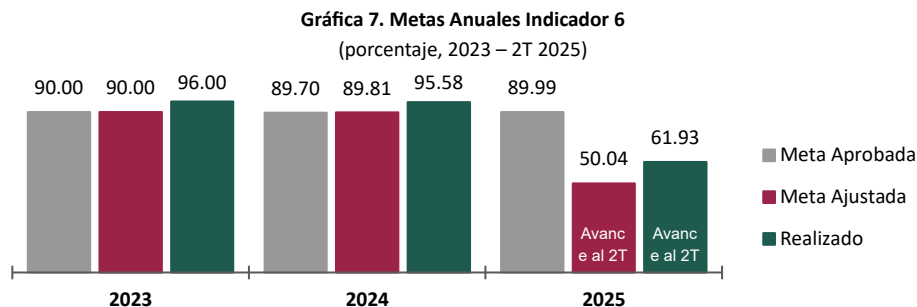


Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

- **Eficacia:**
 - En 2023, el avance fue de 102% respecto a la meta ajustada, dentro del rango satisfactorio, esto sustentado en la aplicación de acciones de mejora para la elaboración y presentación de las demandas, el desahogo de las promociones correspondientes y la atención a los Usuarios.
 - En 2024, el avance fue nuevamente superior a la meta ajustada 101%, dentro del rango satisfactorio, al cumplir el objetivo de asuntos favorables. No obstante, en la Cuenta Pública 2024 se señala que la suspensión de labores no programada del Poder Judicial Federal impidió concluir el número de asuntos proyectados, siendo que solo se concluyeron 1,186 de 1,413 programados.
 - Para 2025, el avance al 2T fue del 35.6%, lo cual representa un avance menor comparado con el mismo periodo del año anterior, el cual fue de 40.38%. Sin embargo, la meta para 2025 considera un incremento sustantivo en el denominador del indicador al estimar 1,649 asuntos en comparación con los 1,186 alcanzados en 2024.
- **Eficiencia y correlación con el presupuesto:** la CONDUSEF ha mostrado consistencia en el cumplimiento del porcentaje de defensas legales concluidas a favor de los Usuarios; sin embargo, se observan variaciones significativas en el denominador del indicador. El comportamiento es congruente con la evolución del presupuesto asignado al Pp E011, el cual no presenta cambios sustantivos en el periodo, pero al no contar con un análisis del gasto ejercido por tipo de acción de defensa, resulta complejo estimar su grado de eficiencia respecto del gasto total.
- **Relevancia:** este indicador resulta relevante para contribuir al objetivo de defender los derechos de los Usuarios mediante una defensoría legal gratuita que concluya los asuntos favorablemente para ellos. En este sentido, el indicador cumple con medir la calidad en la provisión de un servicio dirigido a la población objetivo. Sin embargo, es importante dar seguimiento a la suficiencia del número total de estas acciones en relación con los Usuarios que las requieren.
- **Suficiencia de metas:** el Pp ha alcanzado satisfactoriamente las metas programadas y, aun cuando no existe un valor de línea base, se considera que es adecuada la programación de metas cercanas al 100%. Lo anterior, bajo el entendido en que los Usuarios que reciben asesoría legal gratuita de la CONDUSEF pasaron por una selección en la que se ha determinado que debería asistirles un resultado favorable.

Indicador 6. Nivel Componente. Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad (mensual).

- **Comportamiento de Metas:**



Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

- **Eficacia:**
 - En 2023, el avance superó la meta ajustada 106%, superando el rango satisfactorio, este resultado se asocia al seguimiento constante a la UAU y mejoras en los sistemas informáticos.
 - En 2024, el avance fue nuevamente superior a la meta 106%, al continuar con acciones para atender y concluir en tiempo los asuntos.
 - Para 2025, el avance al T2 fue del 61.9%, lo cual representa un avance significativamente mayor comparado con el mismo periodo del año anterior, el cual fue de 39.32%. Este cambio se explica por un número de atenciones solicitadas en 2024 menor al programado.
- **Eficiencia y correlación con el presupuesto:** la CONDUSEF ha demostrado consistencia en superar la meta de porcentaje de atenciones conforme a los tiempos establecidos, no obstante, existen variaciones interanuales del número total de casos atendidos. Este resultado se encuentra en línea con la evolución del presupuesto asignado el Pp E011 pero no es posible medir su grado de eficiencia respecto del gasto total.
- **Relevancia:** este indicador es relevante para contribuir al objetivo de proteger los derechos de los Usuarios mediante la atención oportuna de las controversias. Así, el indicador permite medir una dimensión de calidad en la provisión de un servicio dirigido a la población objetivo. Resulta pertinente interpretar este indicador en el contexto de la transición hacia medios de atención no presenciales, como el RUT.
- **Suficiencia de metas:** el Pp ha superado las metas programadas y, aun cuando no existe un valor de línea base, se considera que es adecuada la programación de metas cercanas al 100%. En este sentido, dado el comportamiento observado en 2023 y 2024, se estima que el Pp podría ajustar su meta para que esta se sitúe alrededor del 95%.

De manera general, se considera que el Pp E011 ha mostrado un desempeño adecuado al analizar el comportamiento de los indicadores de propósito, componente y actividad de la MIR en el periodo 2023–2025. Sin embargo, existen áreas de oportunidad para mejorar la reorganización de los indicadores —conforme a lo expuesto en la respuesta al reactivo 4— y fortalecer los elementos técnico-metodológicos que sustentan tanto los indicadores como la definición de sus metas. Asimismo, sería conveniente que las metas de los indicadores se interpreten en conjunto con métricas complementarias, como las que se presentan en el Informe de Autoevaluación, a fin de disponer de una visión más completa del desempeño del programa

Con base en el análisis realizado, se recomienda que la CONDUSEF: i) revise y actualice las fichas técnicas de los indicadores de la MIR para fortalecer sus elementos, por ejemplo, mediante la inclusión o actualización del valor de línea base; ii) incorpore, ya sea dentro de las fichas técnicas o en un documento específico, la metodología utilizada para la definición de las metas de los indicadores, detallando las características de las variables que los integran, el comportamiento histórico observado, las metas históricas programadas y su cumplimiento; para ello, se recomienda que la estructura metodológica a incorporar en las fichas técnicas o en el documento específico sea definida por las áreas responsables de la planeación y que las áreas responsables de los indicadores —en su carácter de áreas



operativas— desarrollen la metodología correspondiente para los indicadores bajo su responsabilidad, con base en la información, evidencia y análisis derivados de su propia operación, a fin de fortalecer la consistencia técnica del diseño y la planeación orientada al desempeño.

SECCIÓN VI. RESULTADOS Y DESEMPEÑO - REACTIVO 9

De la información de desempeño del Pp disponible, ¿Cómo se han empleado en sus resultados?

La última evaluación de desempeño realizada el Pp E011 correspondió a una ECyR incluida en el Programa Anual de Evaluación del ejercicio fiscal 2015; derivado de esta evaluación se registraron cinco Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que se citan a continuación junto con el grado de avance reportado en la Cuenta Pública.

Tabla 4. Aspectos Susceptibles de Mejora del Pp E011, ECyR 2015

#	Aspecto Susceptible de Mejora	Tipo	Tema	Avance
1	Para mejorar el diseño del Programa se plantea fortalecer su diagnóstico basándose en información cuantitativa y cualitativa tanto de fuentes internas como externas y realizar un análisis de posicionamiento –benchmarking– de la CONDUSEF en comparación con otras instituciones internacionales, para la actualización de su problemática y para contar con una justificación teórica y empírica que permita mejorar y retroalimentar su gestión	Institucional	Diseño	100 %
2	No se cuenta con ejercicios de planeación que contemplen el largo plazo –que trascienda la administración federal–, no hay una estandarización para los programas operativos anuales (POA) y no en todas las unidades o direcciones generales de la institución cuentan con POA. Se ha realizado únicamente una evaluación externa –evaluación de procesos– y los ASM fueron solventados. Por lo anterior, se recomienda planear con una visión de largo plazo; elaborar una guía para la elaboración de POA de las unidades sustantivas; retroalimentar la gestión mediante evaluaciones externas sobre la evaluabilidad de una evaluación de impacto, satisfacción de usuarios y campañas de difusión, necesidades y capacidades institucionales.	Institucional	Planeación	100 %
3	Realizar evaluaciones externas y fortalecer la metodología para asegurar la representatividad en los resultados de las encuestas.	Institucional	Evaluación	100 %
4	Integrar en un documento la estrategia para atender la población objetivo	Institucional	Cobertura	100 %
5	Mejorar la distribución y presentación de la información y aplicaciones en la página web, hacer públicos los manuales o procesos generales de atención a beneficiarios, interconexión, síntesis y robustecimiento de sistemas de información.	Institucional	Operación	100 %

Nota: Elaboración por Idea Consultores con información de la página de Transparencia Presupuestaria

Tras revisar los ASM, se identifica que la información pública disponible reporta la atención del 100% de los cinco aspectos. En este sentido, se infiere que, en lo general, el Pp E011 cumplió con mejorar sus elementos de diseño, planeación, cobertura, operación y evaluación a partir de la ECyR 2015 en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño. No obstante, no se contó con evidencia adicional que permitiera analizar a detalle los mecanismos específicos mediante los cuales la CONDUSEF atendió los ASM, ni si los cambios derivados se mantuvieron de forma sistemática en los procesos de actualización programática y gestión del Pp. Adicionalmente, se considera que algunos elementos de estos ASM podrían mantener vigencia. En específico, como se señala en la respuesta a los reactivos de esta evaluación, es relevante realizar un análisis comparativo con entidades internacionales que persiguen los mismos fines, generar instrumentos de mediano y largo plazo que establezcan una estrategia de cobertura y evaluación de resultados, así como rediseñar información pública para guiar a los Usuarios de servicios financieros en los servicios que ofrece CONDUSEF.

Por otro lado, respecto a las auditorías practicadas al Pp E011, la CONDUSEF entregó al equipo evaluador, la información de dos realizadas por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) en los últimos cinco años. En 2020 se llevó a cabo la auditoría de desempeño 2019-1-06G3A-07-0049-2020, correspondiente a la Cuenta Pública 2019, cuyo objetivo, conforme al Informe Individual público, fue “fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas relacionados con la regulación, prevención y supervisión de conductas en el sistema financiero que tuvieran como fin la suplantación de identidad, a efecto de proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros”. Esta

auditoría se practicó tanto a la CONDUSEF como a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Como resultado, se asignaron a la CONDUSEF, y en consecuencia al Pp E011, un total de 22 recomendaciones.

Tabla 5. Recomendaciones de la auditoría de desempeño 2019-1-06G3A-07-0049-2020

No.	Recomendación (redacción simplificada)
07-001	Incluya en su planeación estratégica, para los ejercicios fiscales subsecuentes, objetivos, estrategias y metas, relacionados con las medidas para coadyuvar a inhibir del uso del Sistema Financiero para la suplantación de identidad, y considere en sus manuales de organización o procedimientos las atribuciones pertinentes para que las áreas de la comisión que determine den cumplimiento y seguimiento de las Bases de Colaboración en materia de suplantación de identidad, a fin de privilegiar la formulación de medidas preventivas respecto de las reactivas para atenderla; armonice el marco normativo, institucional-organizacional y analice y determine la necesidad de orientar recursos para inhibir la suplantación de identidad con base en criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y control.
07-002	Defina una estrategia que incluya el establecimiento de áreas responsables, plazos máximos y mínimos, programas de trabajo o cronogramas de actividades, y mecanismos de seguimiento para llevar a cabo las actividades expresas definidas en las Bases de colaboración en materia de suplantación o usurpación de identidad que tiene bajo su responsabilidad, a fin de garantizar el cumplimiento de sus compromisos individuales y coadyuvar con ello al cumplimiento del objetivo de las mismas, en observancia de las bases primera y cuarta de las Bases de colaboración en materia de suplantación o usurpación de identidad
07-003	Defina una estrategia que incluya responsables y plazos para cumplir con los compromisos de las Bases de Colaboración en materia de Suplantación o Usurpación de Identidad, en los que necesita coordinarse con las otras partes suscriptoras; promueva la delimitación y precise su participación en la evaluación y desarrollo de herramientas tecnológicas, así como en la coordinación de esfuerzos de investigación que permitan cumplir los fines previstos en la base décima, y dé seguimiento de los acuerdos de las reuniones, a fin de garantizar el cumplimiento del objetivo de las bases, de las acciones comunes, de los mecanismos de investigación, así como de la operación de los grupos de trabajo.
07-004	En coordinación con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, convoque al grupo de trabajo para analizar las Bases de Colaboración en Materia de Suplantación o Usurpación de Identidad e identifique si existe la necesidad de proponer una modificación que incluya mecanismos para la atención de las acciones establecidas, mecanismos de seguimiento y evaluación, plazos de cumplimiento para todos los apartados, además de metas e indicadores que den cuenta del grado del avance de su atención, a fin de cumplir el objetivo para lo que fueron creadas, así como garantizar la realización de medidas para inhibir la utilización del sistema financiero ante la suplantación de identidad, en cumplimiento de la base primera de las Bases de Colaboración en materia de suplantación o usurpación de identidad.
07-005	Lleve a cabo un estudio para evaluar modificaciones al Protocolo para la Atención de Posible Suplantación de Identidad, que considere la homologación de la modalidad de gestión electrónica para instituciones diferentes a la banca múltiple y la reducción del periodo de atención de las reclamaciones, e implemente mecanismos de control, seguimiento y evaluación que incluyan indicadores de desempeño, a fin de establecer parámetros de medición de lo que se pretende lograr con el protocolo, en términos de cobertura, eficiencia, impacto económico y social, y equidad que contribuyan a fortalecer la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario.
07-006	Determine la necesidad de programar para ejercicios subsecuentes actos de vigilancia, en una cantidad que resulte acorde con la importancia relativa de la causa, orientados a verificar que las instituciones no emitan tarjetas de crédito sin solicitud del cliente o, a fin de realizar medidas preventivas para contribuir en la inhibición de casos por dicha actividad ilícita y procurar la protección de los intereses de los usuarios y el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros
07-007	Efectúe un diagnóstico de necesidades y defina mecanismos de evaluación, en términos de eficiencia, cobertura, impacto social y calidad de las medidas que lleva a cabo para promocionar medidas preventivas ante la suplantación de identidad, que le permita definir acciones de difusión priorizando aquellas con mayor incidencia, a fin de establecer un parámetro de medición de lo que pretende lograr con ellas
07-008	Elabore y difunda en el Portal de Fraudes Financieros datos estadísticos vinculados con las modalidades de suplantación de identidad, tales como smishing, vishing, phishing, redes sociales, comercio electrónico u otro, y homologue la información de las reclamaciones por posible robo de identidad en el Buró de Entidades Financieras para todos los sectores, a fin de cuantificar la dimensión de cada una de las modalidades y disponer de la misma desagregación de información por posible robo en todos los sectores y, con ello, definir acciones de promoción que contribuyan a contrarrestar su incidencia y proteger los derechos del usuario.
07-009	Evalúe la pertinencia de actualizar los criterios de decisión y la clasificación establecida en el Protocolo para la Atención de Asuntos sobre Posible Robo de Identidad y delimitarlas claramente para diferenciarlas de casos de posible fraude, a fin de fortalecer la asesoría proporcionada a los usuarios de servicios financieros ante una posible suplantación de identidad y disponer de una adecuada clasificación y atención de casos por posible robo de identidad mediante el Protocolo para la Atención de Asuntos sobre Posible Robo de Identidad,
07-010	Elabore e implemente mecanismos que permitan fortalecer las acciones de supervisión y regulación en materia de suplantación de identidad, mediante el uso de los datos estadísticos de las causas asociadas a posible suplantación de identidad, en particular, en los que los porcentajes de incidencia se han mantenido o incrementado, a fin de contribuir a reducir su incidencia, prevenir una posible suplantación de identidad y proteger los derechos e intereses de los usuarios
07-011	Defina, en el Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios, los plazos de atención para las acciones de defensa, ante la posible suplantación de identidad, relacionadas con el proceso de conciliación en el que se identificó plazos de entre 1 y 257 días hábiles para evaluar su procedencia, a fin de contribuir a disminuir la percepción de los usuarios del tiempo elevado en la atención de las reclamaciones, y explicar los tiempos de respuesta de las etapas del proceso de atención a los usuarios, evitando generar falsas expectativas a los usuarios



07-012	Conceptualice y homologue los criterios para cuantificar las reclamaciones de acuerdo con las inconformidades presentadas por los usuarios, derivadas del proceso de asesorías técnico-jurídicas y respecto de las acciones de defensa, a fin de evitar una sobrecuantificación de reclamaciones y contar con estadísticas con la exactitud apropiada para dimensionar adecuadamente la incidencia de reclamaciones por una posible suplantación de identidad
07-013	Fortalezca las medidas para garantizar la oportunidad en la atención de reclamaciones durante el proceso de gestión electrónica, a fin de atender a los usuarios conforme al tiempo establecido de máximo 10 días hábiles, y optimizar los tiempos de atención y solución de reclamaciones de los usuarios de servicios financieros ante una posible suplantación de identidad
07-014	Evalúe la pertinencia de incorporar en el Sistema de Información Operativa (SIO) la información asentada en los expedientes de las reclamaciones de los usuarios, vinculadas con las soluciones concretas para lograr un arreglo pronto entre las partes, los compromisos adquiridos, así como el cumplimiento de las instituciones financieras de lo acordado en el proceso de gestión electrónica; implemente mecanismos de control para evitar errores en los registros del SIO sobre la solución de inconformidades durante el proceso de gestión electrónica, así como información de las actas circunstanciadas en las que se asientan los acuerdos y los términos fijados para su cumplimiento, y la formulación de propuestas de solución por parte de los conciliadores de la comisión respecto del procedimiento de conciliatorio, a fin de diseñar el sistema de información bajo criterios de utilidad y actualización permanente, que permita acreditar que la comisión procuró la equidad entre las partes y los intereses de los usuarios,
07-015	Valore la pertinencia de implementar mecanismos que permitan incentivar la participación de los usuarios en las encuestas de calidad del servicio en gestiones electrónicas y de la defensoría legal gratuita y considere las sugerencias de mejora de los usuarios, derivadas de las encuestas, a fin de disponer de estadísticas representativas que permitan conocer la satisfacción de los usuarios y fortalecer la atención y solución de reclamaciones de los usuarios
07-016	Establezca criterios de resolución para determinar cuándo una reclamación se puede considerar como favorable o no favorable al usuario en el proceso de gestión electrónica, evalúe la pertinencia de incluir criterios de resolución específicos vinculados con las 7 causas de posible suplantación de identidad y acredite la inclusión del criterio "el usuario no contestó oficio" como favorable dentro del proceso de conciliación, a fin de disponer de elementos suficientes para determinar que la resolución de las reclamaciones no fueron discrecionales, y se emitieron bajo criterios de imparcialidad, integridad, honestidad y transparencia, que permitan evaluar la efectividad de las acciones de defensa proporcionadas por la comisión y, con ello, el nivel de protección de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros ante una posible suplantación de identidad
07-017	Analice la pertinencia de adoptar medidas que garanticen investigaciones detalladas sobre las reclamaciones presentadas por los usuarios que permitan discernir sobre el grado de responsabilidad de las instituciones financieras y los usuarios respecto de los posibles daños ocasionados, a fin de asegurar que se protejan los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros ante una posible suplantación de identidad, y procurar la equidad en las relaciones entre éstos y las instituciones financieras,
07-018	Establezca criterios de registro y determinación de montos derivados de las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros, para que coincidan con el daño económico y la posible restitución del mismo, e implemente mecanismos de control, supervisión y actualización del Sistema de Información Operativa, a fin de contar con estadísticas con la exactitud apropiada para medir el impacto económico que representa la posible suplantación de identidad, que sirva de insumo para determinar mejoras en la resolución de reclamaciones por suplantación de identidad
07-019	Fortalezca su sistema de control interno institucional estableciendo los mecanismos de control asociados con lo siguiente: en la norma primera, difunda a sus áreas los objetivos y metas institucionales; en la norma segunda, para que el personal informe sobre los riesgos en el desarrollo de sus actividades y evalúe la pertinencia de incluir riesgos asociados al incumplimiento de los compromisos suscritos en las Bases de Colaboración en materia de Suplantación o Usurpación de Identidad; en la norma tercera, implemente controles automatizados con base al uso de las TIC; defina las actividades de control para cumplir con las metas; establezca estándares de calidad en la ejecución de los procesos; identifique y atienda la causa raíz de las observaciones determinadas por instancias de fiscalización; cancele el acceso al personal que causó baja; en la norma cuarta, genere información relevante y de calidad; verifique que la elaboración de informes del logro de objetivos y metas institucionales cumpla con las políticas institucionales; cuente con un sistema de información para que la alta dirección de seguimiento y tome decisiones, que registre correctamente la resolución de las reclamaciones en cada uno de sus procesos y documente el Grupo Funcional Gobierno 87 avance reportado de los indicadores de la MIR del Pp E011 y el monto aprobado, modificado y ejercido en ejercicios subsecuentes y, en la norma quinta, utilice los hallazgos de instancias fiscalizadoras para retroalimentar a los responsables, a efecto de garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales
07-020	Diseñe indicadores en materia de suplantación de identidad que permitan medir su desempeño en las acciones de promoción, asesoría y defensa de los usuarios de servicios financieros, diferenciables de los indicadores de carácter general, así como para evaluar el cumplimiento de los compromisos establecidos en las bases de colaboración en materia de suplantación de identidad, observando los principios que rigen el servicio público
07-021	Analice el diseño del programa presupuestario E011 "Protección y defensa de los usuarios de servicios financieros", determine las actividades sustantivas, lleve a cabo las modificaciones previstas en su MIR, para vincular el objetivo de nivel fin con el Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2020-2024, y en la lógica vertical y horizontal revise las deficiencias relacionadas con el nombre, método de cálculo, la dimensión, la alineación con sus objetivos y posibles deficiencias en la programación de las metas en los indicadores, a fin de definir una herramienta útil para la evaluación de su desempeño con indicadores que enfatizan la calidad de los bienes y servicios públicos, y que permitan realizar un adecuado seguimiento y evaluación de los recursos considerando los criterios de eficiencia, eficacia, Grupo Funcional Gobierno 95 economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas en los ejercicios fiscales subsecuentes y cumplir con el numeral IV.2.2 de la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados; los numerales III.1, III.2

	y IV de la Guía para el diseño de indicadores estratégicos; así como el artículo 7, párrafo primero, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; los artículos 1, párrafo segundo, 27, párrafo quinto, y 111, párrafo segundo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria,
07-022	Reporte en la Cuenta Pública, en su Informe de Autoevaluación o en su Anuario Estadístico, de los ejercicios fiscales subsecuentes, el avance de los resultados del cumplimiento de las Bases de Colaboración en Materia de Suplantación o Usurpación de Identidad, con la finalidad de fortalecer la rendición de cuentas en materia de suplantación de identidad, así como de la observancia de los principios de rendición de cuentas en los servidores públicos y la administración con transparencia de los recursos económicos de la Federación

Nota: Elaboración por Idea Consultores con información del Informe Individual publicado por la ASF

Aun cuando estas recomendaciones se centran en los mecanismos de prevención y atención al robo de identidad normados por la CONDUSEF a través del Protocolo PORI y en el marco de las Bases de Colaboración en Materia de Suplantación o Usurpación de Identidad, existen otras que se vinculan con los hallazgos de esta evaluación y que refuerzan las sugerencias vertidas. Entre estas se encuentran las relativas a la adecuada cuantificación de atenciones en términos de interacciones o personas; aquellas relacionadas con los plazos y la oportunidad en la atención; el fortalecimiento de los sistemas de gestión de información y de los indicadores de la MIR; así como el uso de la información para la mejora continua.

Adicionalmente, conforme al Informe Individual, en 2024 la ASF practicó la auditoría de desempeño 2023-0-06100-07-0328-2024 a la Cuenta Pública 2023, cuyo objetivo fue “fiscalizar el incremento de las competencias económico-financieras de la población en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024, a fin de verificar el cumplimiento de objetivos y metas”. Esta auditoría también se realizó en conjunto a la SHCP, la CNBV y la CONDUSEF. Derivado de ella, se emitieron dos recomendaciones:

Tabla 6. Recomendaciones de la auditoría de desempeño 2023-0-06100-07-0328-2024

No.	Recomendación (redacción simplificada)
07-001	Revise y actualice la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros” para que el indicador a nivel de Fin contenga el mediante o a través de, que los indicadores a nivel de Componente incluyan el verbo en participio pasado y los de Actividad un sustantivo derivado de un verbo; así como evitar que el nombre del indicador se repita con la definición del mismo, asegurar que la descripción se corresponda con el nombre del indicador, establecer las actividades necesarias para producir cada componente, actualizar el método de cálculo de sus indicadores para que reflejen los resultados reportados, homologar el criterio de ubicación de nivel de los indicadores cuando midan lo mismo y programar las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados por arriba de la línea base cuando éstos sean de comportamiento ascendente, en términos de lo establecido en el numeral IV.2.2. Secuencia de elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados de la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados y el numeral IV. Reglas para la identificación de los elementos mínimos en la construcción de indicadores de la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos.
07-002	Revise la ficha del indicador “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)”, a fin de valorar su calidad de ascendente, en términos de lo establecido en el numeral IV.2.2. Secuencia de elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, apartado Elementos del indicador, de la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Nota: Elaboración por Idea Consultores con información del Informe Individual publicado por la ASF

Al respecto, se considera que las recomendaciones mantienen vigencia y se relacionan con los hallazgos de esta evaluación, particularmente en lo que corresponde a la mejora en la construcción de los indicadores de la MIR.

Aunque el equipo evaluador no tuvo acceso a elementos detallados que acreditaran la atención de las recomendaciones, derivado del análisis de la sección “Informe de Auditoría” de los Informes de Autoevaluación correspondientes al periodo 2021–2024 y del informe enero–junio 2025, así como de la información disponible en el

Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA) de la ASF, se desprende que todas las recomendaciones de ambas auditorías registran estatus de “seguimiento concluido”, por lo que se puede asumir que han sido atendidas.⁹

Adicionalmente, destaca que la CONDUSEF publica anualmente un Informe de Autoevaluación, dicho informe considera cuatro secciones: 1. Operación Sustantiva, 2. Cumplimiento de la Normatividad, Políticas Generales, Sectoriales e Institucionales, 3. Integración de Programas y Presupuesto, y 4. Asuntos Relevantes de la Gestión y Oportunidades de Mejora. Estas secciones presentan los principales resultados de las acciones emprendidas y los servicios provistos por la CONDUSEF en el periodo, con al menos una comparación respecto del periodo anterior, lo que permite conocer el desempeño de distintas estrategias, servicios o programas operativos especiales. Si bien no existe un mecanismo documentado mediante el cual el Pp E011 utilice esta información para mejorar su gestión, se considera que la rendición de cuentas por sí misma promueve la mejora del desempeño.

De manera general, existen referencias académicas en las que se sustenta que la publicación de una autoevaluación promueve la mejora institucional al activar mecanismos teóricos bien establecidos. Por un lado, la teoría del control social y la autorregulación (Carver & Scheier) señala que el *feedback* (retroalimentación) explícito y la comparación con estándares externos aumentan la discrepancia percibida entre desempeño actual y metas, lo que moviliza esfuerzos correctivos. Por otro lado, la teoría de la identidad social y la gestión de la impresión (Goffman; Tajfel & Turner) indica que ser observado o saber que la evaluación será comparada ante pares genera motivación para mantener una imagen positiva y congruente con normas grupales, incentivando mayor dedicación. Adicionalmente, la economía del comportamiento (*nudge* e incentivos sociales) muestra que la transparencia y la rendición pública introducen *reputational stakes* (intereses reputacionales) que funcionan como incentivos no monetarios, aumentando persistencia y calidad del esfuerzo. En conjunto, estas perspectivas explican por qué la autoevaluación pública —al combinar *feedback*, comparación social y presión reputacional— facilita la detección de brechas y fomenta la movilización de recursos para mejorar el desempeño.

En conclusión, existe evidencia de que el Pp E011 ha sido objeto de evaluaciones y auditorías que identificaron hallazgos con potencial de mejorar su desempeño. Aunque el equipo evaluador no tuvo acceso a documentos que acreditaran en detalle la atención de estas recomendaciones, éstas han sido atendidas. Asimismo, destaca que el propio Pp genera información para la rendición de cuentas a través de autoevaluaciones, las cuales contribuyen a promover la mejora en su desempeño.

En este contexto, se recomienda que el Pp E011 haga explícito en su Informe de Autoevaluación cómo los hallazgos y el seguimiento a auditorías, evaluaciones, métricas e indicadores han propiciado avances en su desempeño. Por otra parte, se recomienda que el Pp E011 implemente, dentro de la sección de Transparencia de su portal institucional, un mecanismo que permita dar seguimiento a los ASM derivados de estas y otras evaluaciones realizadas en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño, esto en correlación con la recomendación del reactivo 10 sobre una sección específica de seguimiento al desempeño del Pp E011. Lo anterior adquiere especial relevancia considerando que el Pp E011 presenta una valoración media baja y baja en las dimensiones de seguimiento y mejora continua del Índice de Seguimiento al Desempeño elaborado por la SHCP.

⁹ Cabe precisar que como parte del análisis, se identificó que en el periodo 2021–2024, además de las dos auditorías referidas, se practicaron a la CONDUSEF las auditorías de desempeño 2021-1-06G3A-07-0089-2022 “Protección y Defensa ante el Fraude Financiero” (una recomendación), 2023-1-06G3A-07-0116-2024 “Comisiones Bancarias” (sin recomendaciones) y 2024-5-06B00-07-0078-2025 “Fortalecimiento de la Inclusión y Protección Financiera” (sin recomendaciones). De la consulta al SPCA se desprende que la recomendación tiene estatus de “seguimiento concluido”, por lo que también se asume que ha sido atendida.

SECCIÓN VII. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS- REACTIVO 10

¿Qué tan accesible y comprensible es la información pública para garantizar la transparencia y rendición de cuentas?

En el portal institucional de la CONDUSEF¹⁰ existe una sección denominada “Transparencia”, cuya descripción señala: “En el Gobierno de la República hemos adoptado un enfoque proactivo en materia de transparencia. En esta sección ponemos a tu disposición información que contribuye a una gestión pública abierta y que rinde cuentas”. Dentro de esta sección se presentan cinco subsecciones las cuales contienen la siguiente información:

Tabla 7. Elementos del apartado de Transparencia en el portal institucional de CONDUSEF

Subsección	Contenido	Pertinencia y relevancia para la transparencia y rendición de cuentas
Acceso a la Información	• Datos de contacto de la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF • Datos de contacto de los integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, así como las actas de las sesiones celebradas, agrupadas por año. • Pasos a seguir para realizar solicitudes de acceso a la información a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. • Vínculo a las obligaciones de transparencia en términos del artículo 64 de la Ley General de Transparencia. • Denuncias por incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, agrupadas por año. • Expedientes clasificados como reservados. • Normatividad en materia de transparencia, con hipervínculos habilitados.	La Información se encuentra publicada a través de un medio organizado y de fácil acceso que contribuye directamente a la rendición de cuentas entorno al cumplimiento de las obligaciones de transparencia.
Protección de Datos Personales	• Avisos de Privacidad Integrales de las diversas unidades administrativas y operativas de la CONDUSEF. • Datos de contacto de la Unidad de Transparencia y el Oficial de Protección de Datos Personales • Información relevante en materia de protección de datos personales, con énfasis en los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).	La información se encuentra publicada a través de un medio organizado y de fácil acceso que contribuye directamente a la rendición de cuentas entorno al cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales. Este componente tiene especial relevancia ya que CONDUSEF utiliza los datos personales de los Usuarios de servicios financieros para realizar las acciones de defensa ante las Instituciones Financieras.
Apertura Gubernamental	• Información Socialmente Útil que presenta: antecedentes de creación, objetivo y finalidad, misión y visión, y marco legal. En particular el elemento de “misión y visión” contienen un hipervínculo a los principales trámites y servicios para Usuarios de servicios financieros e instituciones financieras. • Transparencia Proactiva, que describe servicios y herramientas de información que pone disposición CONDUSEF como: simuladores y calculadoras, estadística, Buró de Entidades Financieras, Registro de Contratos de Adhesión, Registro de Comisiones, micrositio “Educa Tu Carrera”, revista “Proteja su Dinero”, sitio de tarjetas de crédito. En particular, el elemento “estadística” contienen hipervínculos a la historia estadística de las acciones de defensa y servicios que ofrece CONDUSEF. • Información de Interés General que contiene elementos sobre: atención a Usuarios, educación financiera, instituciones financieras, rendición de cuentas e información adicional. Los primeros tres elementos refieren nuevamente a los servicios que ofrece CONDUSEF. El elemento de “rendición de cuentas” contiene: procesador estadístico, publicación de sanciones impuestas, transparencia	La información se encuentra publicada a través de un medio organizado y en lenguaje ciudadano. No obstante, los elementos de la subsección contienen una gran cantidad de información que podría ser difícil de navegar para un usuario no especializado. La subsección muestra información de los elementos de diseño y el sustento normativo de la CONDUSEF, los servicios que ofrece a través del Pp E011 y sus resultados en términos de la cuantificación acciones u operaciones realizados para un periodo dado. El nivel de detalle con el que se presenta la información se considera adecuado. Si bien, la información contenida en la subsección contribuye a la transparencia sobre las acciones que realiza CONDUSEF y, en consecuencia, permite la vinculación general con el presupuesto del Pp E011, no presenta elementos directos para la medición del

¹⁰ <https://www.condusef.gob.mx/>

	proactiva, convocatorias de procedimientos y contrataciones, difusión de información señalada en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, integridad pública (comité de ética) y otra información. Por su parte el elemento de “información adicional” contiene: participación ciudadana, indicadores de programas presupuestarios, recomendaciones (CNDH, INMUJERES y CONAPRED), estudios financiados con recursos públicos, planes, programas e informes.	desempeño como lo son los indicadores de la MIR y su avance respecto a la meta programada. Cabe señalar que el vínculo al elemento “indicadores de programas presupuestarios” dirige a una página “no encontrada”.
Gobierno Abierto	Refiere a que la CONDUSEF no coadyuva con los compromisos y planes de acción de la Alianza para el Gobierno Abierto que se vincula en la Política de Transparencia, Gobierno Abierto y Datos Abiertos de la Administración Pública 2021 - 2024	No existen elementos a valorar. Se validó que el 4to Plan de Acción 2019 – 2021 de México, de la Alianza para el Gobierno Abierto, no considera la participación de la CONDUSEF.
Datos Abiertos	Refiere a un hipervínculo que dirige al portal de Datos Abiertos de la CONDUSEF.	El hipervínculo para ingresar al portal de Datos Abiertos dirige a una página “no encontrada”, por lo que no es posible valorar su pertinencia y relevancia.

Nota: Elaboración por Idea Consultores con base en la información publicada en el portal institucional de CONDUSEF

Se estima que estas secciones dentro del componente de Transparencia del portal de internet de CONDUSEF presentan información clara y relevante para los ciudadanos, dentro de un medio y lenguaje razonablemente accesibles. Además, se promueve un enfoque de gobierno abierto al hacer públicos distintos datos estadísticos sobre las acciones realizadas por la CONDUSEF. No obstante, se identifican áreas de oportunidad para mejorar la experiencia de los usuarios ciudadanos (no especializados) y ampliar la disponibilidad de datos públicos para la rendición de cuentas. Como hallazgos de lo anterior, destacan los siguientes:

- La oferta de datos estadísticos es parcial. El Procesador Estadístico permite gestionar información únicamente desde 2016 y solo respecto del número de acciones de defensa, por distintas clasificaciones. El resto de la información estadística se presenta mediante reportes, fichas, gráficos y tablas estáticas que no permiten una gestión ágil. Por ejemplo, la Historia Estadística se limita a acciones de defensa (por año, clase de institución y tipo de atención) y se ofrece como un informe estático agregado para 1999–2005. Existe un área de oportunidad para publicar series históricas completas de datos e indicadores, así como bases nominales anonimizadas en formatos abiertos con metadatos, que incluyan no solo acciones de defensa, sino también variables como tiempos de atención, características de las personas reclamantes y detalles de las controversias.
- El valor público del acervo de información disminuye cuando la navegación obliga a recorrer múltiples PDFs o repositorios externos, o cuando piezas clave del diseño y seguimiento al desempeño del Pp no están publicadas en el portal institucional. La LGTAIP exige accesibilidad para grupos de atención prioritaria, así como la difusión de información en formatos que convengan al público, incluyendo datos abiertos oportunos, primarios y legibles por máquinas. Si bien lo publicado cumple en lo esencial, su accesibilidad efectiva es irregular debido al predominio de documentos en PDF, falta de versiones web optimizadas y limitada disponibilidad de archivos descargables en formatos estructurados.
- Respecto a su vigencia y actualización, se identificaron vínculos no funcionales y documentos posiblemente desactualizados, como la versión de la LGTAIP o las actas del Consejo Consultivo Nacional. Lo anterior sin obviar que podrían existir documentos históricos que han sido modificados a lo largo del tiempo y que no presentan una secuencia documental completa, en correspondencia con la actualización normativa que ha transformado la forma en que se da cumplimiento a las obligaciones de transparencia.

Por otro lado, en su Informe de Autoevaluación anual, dentro del apartado “Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública” —incluido en la sección “Cumplimiento de la Normatividad, Políticas Generales, Sectoriales e Institucionales”—, la CONDUSEF publica los principales resultados de la Unidad de Transparencia. El Informe 2024 señala que durante dicho año se recibieron 408 solicitudes de información y 12 recursos de revisión; asimismo, se celebraron 4 sesiones ordinarias y 37 extraordinarias del Comité de Transparencia, en las que se discutieron 71 asuntos. El informe también indica que la CONDUSEF obtuvo los reconocimientos de “Institución 100% Capacitada” y “Comité de Transparencia 100% Capacitado”. Asimismo, la CONDUSEF cuenta con un marco normativo interno mediante los “Lineamientos en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la CONDUSEF”, cuyo objetivo es “establecer las directrices que permitan a la Comisión Nacional cumplir las obligaciones en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales [...]”. Finalmente, en cumplimiento de la normatividad federal, la CONDUSEF reporta los indicadores de desempeño del Pp E011 a la SHCP, los cuales se publican en los informes de Cuenta Pública y en la plataforma de Transparencia Presupuestaria.

En este contexto, se estima que la información pública del Pp E011 es amplia y pertinente y, en términos generales, suficiente para la transparencia y la rendición de cuentas; no obstante, su accesibilidad efectiva es intermedia, ya que la experiencia de consulta para un usuario no especializado depende de fuentes dispersas y de documentos que no siempre están concentrados en un solo punto de acceso. En particular, no se identificó un mecanismo sencillo y accesible para la rendición de cuentas sobre el desempeño del Pp E011.

En este sentido, se recomienda incorporar una subsección específica dentro del componente de Transparencia dedicada al seguimiento del desempeño de cada uno de los Pp a cargo de la CONDUSEF, en la cual se publique, para cada Pp, información vigente e histórica sobre: el ID, el ISD, las evaluaciones practicadas, los ASM, así como los documentos de seguimiento y avance correspondientes, organizados de manera estructurada y cronológica, y disponibles para su consulta y descarga, tomando como referencia esquemas institucionales de presentación de información programática utilizados en el ámbito federal.. Asimismo, se recomienda rediseñar u optimizar el Procesador Estadístico, a fin de que la CONDUSEF cuente con un modelo de consumo de datos dinámico que permita la descarga de información nominal anonimizada sobre acciones históricas de defensa, personas atendidas, acciones de educación financiera y actividades de supervisión a instituciones financieras, privilegiando formatos descargables como .xlsx o .csv, así como la presentación en tableros configurables, lo cual implicaría, entre otros aspectos, revisar la estructura de las bases de datos disponibles, los criterios de anonimización, los mecanismos de consulta y descarga, así como la actualización y consistencia de las variables publicadas. Finalmente, se recomienda revisar el diseño del portal institucional para promover su alineación con estándares internacionales, como las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG) 2.2, publicadas en diciembre de 2024.

Las acciones propuestas son congruentes con el estándar de accesibilidad y datos abiertos previsto por la LGTAIP y permitirían pasar de una transparencia formal a una transparencia útil, centrada en las personas usuarias.

CONCLUSIONES

La ECyR del Pp E011, realizada por Idea Consultores, concluye que el programa cuenta con una estructura funcional sólida, sustentada en el mandato legal previsto en la LPDUSF y operada a través de una plataforma institucional consolidada. Durante el periodo 2023–2025, el programa mostró un desempeño positivo en el cumplimiento de sus metas, particularmente en indicadores asociados con la oportunidad de atención, la conclusión de defensas y la ampliación de canales de servicio. No obstante, la evaluación identifica áreas cuyo fortalecimiento permitiría mejorar la coherencia interna del programa, optimizar la medición de su desempeño y reforzar la rendición de cuentas.

En cuanto al diseño y la planeación, el Pp presenta una lógica causal congruente, que vincula la vulneración de derechos y las asimetrías de información con la necesidad de protección, corrección y educación financiera. Esta lógica se sustenta en un marco jurídico claro y se articula razonablemente con la planeación nacional. No obstante, existe oportunidad para fortalecer la definición del problema público y de las poblaciones delimitadas por el marco normativo establecido en la LPDUSF, asegurando la trazabilidad entre la caracterización del problema, la teoría del cambio y los instrumentos de seguimiento. Asimismo, sería conveniente hacer explícitas sus contribuciones al PND 2025–2030, al PRONAFIDE 2025–2030 y a los ODS en su ID.

Respecto a los indicadores y al sistema de medición, la evaluación identifica áreas de mejora en la MIR 2025, especialmente a nivel propósito. Uno de los principales retos observados es la mezcla entre acciones y personas dentro de un mismo indicador, lo que dificulta estimar el alcance real del programa. Se considera conveniente avanzar hacia un sistema que permita distinguir acciones de defensa de Usuarios únicos atendidos mediante métodos de deduplicación o identificadores operativos en los registros administrativos. En línea con lo anterior, la CONDUSEF definió una MIR 2026 con ajustes que atienden parcialmente estos aspectos y constituyen un avance para fortalecer el uso estratégico de la información de desempeño.

En materia de población y cobertura, el programa ha ampliado su presencia mediante canales digitales y servicios no presenciales, lo que ha favorecido la accesibilidad para grandes volúmenes de Usuarios. Sin embargo, persiste una brecha entre el universo jurídico definido en la LPDUSF y el universo estadístico utilizado para cuantificar la población potencial. Se sugiere revisar las definiciones de población de enfoque y la metodología de cuantificación para reflejar con mayor precisión los segmentos contemplados en la legislación, incorporando métodos de depuración que permitan medir adecuadamente la cobertura real.

En cuanto a resultados y mecanismos de mejora continua, el Pp E011 ha mantenido un desempeño favorable, superando varias metas institucionales en 2023 y 2024. Si bien existe evidencia de atención de los ASM identificados en la evaluación 2015, el equipo evaluador no tuvo acceso a documentación que acreditara la atención detallada de las recomendaciones emitidas por la ASF en 2020 y 2024. En este marco, resulta valioso el Informe de Autoevaluación que la CONDUSEF publica anualmente; no obstante, sería pertinente hacer explícito cómo los hallazgos derivados de indicadores, auditorías y evaluaciones alimentan un proceso sistemático de mejora continua. Asimismo, se identifica la necesidad de fortalecer la transparencia operativa mediante la optimización del Procesador Estadístico, la publicación de bases nominales anonimizadas y series históricas, y la habilitación de un apartado específico para seguimiento al desempeño de los Pp a cargo de la CONDUSEF.

En síntesis, la evaluación revela que el Pp E011 es un programa fundamentalmente sólido, con un mandato legal claro, que ha mostrado capacidad para cumplir sus metas institucionales y que constituye el núcleo de actuación de la CONDUSEF, concentrando más del 90% de su presupuesto y articulándose con la planeación nacional, en particular con el PND 2025–2030 y los ODS.



No obstante, se identifican tres áreas prioritarias para fortalecer su gestión: i) precisar la definición del problema público y de las poblaciones de enfoque, asegurando su vinculación con las características del fenómeno; ii) evolucionar hacia una medición del desempeño que permita reflejar de manera precisa la cobertura real y el impacto en Usuarios únicos; y iii) reforzar la transparencia y accesibilidad de la información pública mediante la ampliación de datos disponibles y la habilitación de mecanismos de seguimiento claros y accesibles.

Las recomendaciones derivadas de esta evaluación apuntan a consolidar los logros alcanzados y a perfeccionar los instrumentos de diseño, medición y transparencia, en congruencia con la MML y con una gestión orientada a resultados enmarcada en el PbR y el SED; pero sin alterar la estructura fundamental de un programa cuya pertinencia, efectividad y contribución al mandato legal de la CONDUSEF se consideran plenamente demostradas. En este sentido, se reconoce que la implementación de las recomendaciones conlleva distintos niveles de complejidad y requiere la coordinación entre diversas UR de la CONDUSEF. No obstante, se tiene la certeza de que su adopción generará beneficios tanto para la institución como para los Usuarios de servicios financieros.

HALLAZGOS

A continuación, se presentan los hallazgos identificados por parte del equipo evaluador, derivado del análisis y respuesta otorgada a cada uno de los reactivos que conforman la presente ECyR del Pp E011.

Hallazgo	Página	Recomendación	Efecto positivo esperado
La alineación del Pp E011 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo y el Programa Institucional de la CONDUSEF no es explícita en los documentos de diseño o planeación.	Reactivo 1 9 – 13	Incluir dentro del instrumento de Diseño del Pp E011 la alineación explícita del Pp E011 con la Misión de la CONDUSEF, el Programa Institucional de la CONDUSEF, el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo, el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Expresar la vinculación explícita con los diferentes instrumentos de planeación institucional, sectorial, nacional e internacional, para identificar la contribución del Pp E011 a los diferentes niveles de objetivos, así como alinear sus estrategias, acciones y proyectos a la visión estratégica planteada por el Estado Mexicano.
El Pp E011 se creó para cumplir con lo establecido en la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la cual especifica las intervenciones y servicios que se deben gestionar a través de la CONDUSEF. En este sentido, el Pp no requiere de una justificación teórica para su creación. No obstante, esto no implica que no exista evidencia teórica y empírica del valor público de las intervenciones. Asimismo, la Unidades Responsables de la operación del Pp sí pueden determinar las características con las que realizan las intervenciones específicas y proveen los servicios encomendados en la LPDUSF.	Reactivo 2 14 -16	Mejorar el diseño de las intervenciones específicas del Pp E011 mediante la integración, en la próxima actualización del Instrumento de Diseño, de un análisis sobre el valor agregado de la segmentación de acciones diferenciadas por grupo poblacional, región u otra caracterización pertinente de los Usuarios, así como a través de la documentación sistemática del uso de la información institucional disponible y de referentes de buenas prácticas internacionales para la mejora continua de las intervenciones, en concordancia con los resultados del Instrumento de Seguimiento al Desempeño.	Establecer mecanismos que permitan la mejora continua y sistemática de las intervenciones del Pp E011 a partir de los resultados del seguimiento al desempeño y las referencias internacionales.
El problema central se encuentra definido y se apega a la Metodología de Marco Lógico. No obstante, la población de enfoque que se describe en el problema central representa a la población potencial y no a la población objetivo. Esto se reproduce en la definición del objetivo central.	Reactivo 3 17 - 20	Incluir en la definición del problema público y el objetivo central a la población objetivo y actualizarla en el Instrumento de Diseño, a fin de que dicha actualización se refleje de manera consistente en el Instrumento de Seguimiento del Desempeño. El equipo evaluador sugiere lo siguiente: Problema público - Los Usuarios de servicios financieros cuyos derechos han sido incumplidos o que necesitan información financiera ven vulnerados sus derechos e intereses frente a las instituciones financieras que ofrecen estos servicios. Objetivo central - Los Usuarios de servicios financieros cuyos derechos han sido incumplidos o que necesitan información financiera ven fortalecidos sus derechos e intereses frente a las instituciones financieras que ofrecen estos servicios.	Fortalecer los elementos de diseño del Pp E011 a fin de orientar correctamente la mejora en el desempeño y los resultados en la población objetivo.
En lo general, los árboles de problemas y objetivos mantienen una lógica causal adecuada, no obstante, algunos elementos	Reactivo 3 17 - 20	Revisar la definición de los árboles de problema y objetivos con el propósito de simplificar sus elementos y favorecer un entendimiento más claro del diseño del	Fortalecer los elementos de diseño del Pp E011 a fin de orientar correctamente la mejora en el desempeño y los resultados en la población objetivo, así

podrían parecer repetitivos o con una lógica causal invertida.		programa. En el mismo sentido, se sugiere robustecer la descripción de la lógica causal entre los elementos de los árboles dentro del Instrumento de Diseño del Pp E011, a fin de hacer explícita la relación entre el problema / objetivo, con las causas / medios planteados y los efectos / fines esperados, ya sea mediante el desarrollo narrativo de dicha lógica o a través de una descripción más clara de la vinculación entre los medios del árbol de objetivos y los servicios sustantivos que opera el programa.	como la contribución a objetivos superiores.
La Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E011 no presentó cambios sustantivos en el periodo 2023 – 2025. De manera general, se considera que mantiene una lógica vertical y horizontal adecuadas. No obstante, existen deficiencias o áreas de oportunidad en algunos elementos de la composición de los indicadores. Asimismo, existen indicadores que podrían complementarse para reflejar con mayor amplitud los servicios que provee CONDUSEF a través del Pp E011.	Reactivo 4 21 - 24 61 - 68	Revisar y robustecer la lógica vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados. En particular, fortalecer los elementos técnicos que componen los indicadores (unidad de medida, dimensión, medios de verificación, etc.), así como valorar su alcance respecto los servicios que entrega la CONDUSEF para ubicarlos a nivel de actividad o componente según corresponda. Lo anterior en el marco de la propuesta de Matriz de Indicadores para Resultados 2026.	Contar con un Instrumento de Seguimiento al Desempeño más completo y transparente que tienda a reflejar el desempeño integral del Pp E011.
El Pp E011 cuenta con una definición y una metodología de cálculo para identificar las poblaciones potencial y objetivo. Sin embargo, estas definiciones no son únicas en el documento diagnóstico 2025, lo que provoca inconsistencia en la interpretación. Asimismo, se considera que las metodologías de cálculo podrían ser imprecisas o presentar áreas de oportunidad para aproximar de mejor manera la cuantificación de las poblaciones.	Reactivo 5 25 - 29	Revisar las definiciones de las poblaciones potencial, objetivo y atendida para promover su consistencia en los documentos oficiales y mejorar su cuantificación. En particular se propone considerar las siguientes definiciones: Potencial - Usuarios de Servicios Financieros. Objetivo - Usuarios de Servicios Financieros con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera. Atendida - Usuarios de Servicios Financieros con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera que recibieron algún servicio por parte de CONDUSEF. Las propuestas de cuantificación se incluyen en el desarrollo de la respuesta al reactivo 5.	Mejorar la identificación y cuantificación de las poblaciones con el objetivo de estimar correctamente la cobertura del programa y, en su caso, segmentar y vincular correctamente los cambios de comportamiento de las poblaciones con las acciones del Pp E011.
La cobertura del Pp E011 puede clasificarse como funcionalmente amplia y en expansión, particularmente por la extensión en canales digitales. No obstante, la medición formal de la cobertura respecto de la población objetivo no es concluyente. En específico, no existen mecanismos para identificar personas en sustitución de acciones.	Reactivo 6 30 - 34	Formalizar un proceso de deduplicación de personas atendidas, con base en la información disponible en los sistemas informáticos de la CONDUSEF, que permita generar un registro analítico de personas únicas atendidas y avanzar, de manera gradual, hacia la medición de la cobertura del Pp E011, manteniendo su lectura conjunta con indicadores de volumen y profundidad de las acciones de defensa y educación.	Identificar de manera efectiva las personas atendidas por el Pp E011 y estimar con precisión su cobertura real. Esto fortalecerá la calidad y consistencia de la información programática, mejorará el análisis de desempeño y la planeación basada en evidencia, y permitirá focalizar con mayor precisión las intervenciones sustantivas de la CONDUSEF dentro de la población objetivo.

No se identificó la existencia de algún documento oficial que describa la estrategia de cobertura del Pp E011 para, al menos, los próximos tres ejercicios fiscales y, en el cual, se describan estrategias operativas, proyecciones poblacionales y estimación de recursos requeridos.	Reactivo 6 30 - 34	Consolidar un documento institucional que describa la estrategia de cobertura del Pp E011 para el corto, mediano y largo plazos, articulando el enfoque de cobertura con la capacidad operativa y los recursos disponibles, coordinado por las áreas responsables de planeación en conjunto con las áreas operativas, a fin de fortalecer la planeación y el seguimiento del desempeño del programa.	Identificar los recursos necesarios para atender adecuadamente a la población que presenta el problema público.
Los principales procedimientos operativos del Pp E011 que sustentan la entrega de servicios se encuentran documentados e institucionalizados. Asimismo, se adaptan y guardan congruencia con las características de la población objetivo. Sin embargo, existe un área de oportunidad para facilitar el conocimiento de los servicios que ofrece CONDUSEF por parte de la población objetivo.	Reactivo 7 35 - 39	Diseñar un mecanismo de difusión digital único e integral dentro del portal institucional de la CONDUSEF, que concentre, en lenguaje ciudadano la información sobre los servicios, pasos, plazos y requisitos, mediante una sección accesible y navegable desde distintos dispositivos, tomando como referencia buenas prácticas de organización y accesibilidad empleadas en portales institucionales de la Administración Pública Federal.	Facilitar el acceso y conocimiento de los servicios que ofrece el Pp E011 a fin de mejorar la cobertura de la población objetivo.
En el periodo 2023 – 2025 el Pp E011 ha alcanzado consistentemente la mayoría de las metas de indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados. No obstante, además de las áreas de oportunidad para la reorganización de los indicadores y la revisión de sus elementos técnicos, existe un espacio de mejora para la programación de metas y la descripción metodológica para su definición.	Reactivo 8 40 - 44 69 - 70	Fortalecer los elementos técnicos de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E011, tales como la unidad de medida, la dimensión, la línea base, los medios de verificación y la definición de las variables que los integran; así como incorporar la descripción de la metodología utilizada para la definición de las metas, ya sea dentro de las fichas técnicas de los indicadores o en un documento técnico de apoyo, estructurado por las áreas responsables de la planeación y requisitado por las áreas operativas a cargo del programa.	Identificar correcta y sistemáticamente el avance en el desempeño del Pp E011 conforme a las condiciones operativas y presupuestales para el ejercicio fiscal correspondiente.
En los últimos cinco años, el Pp E011 ha sido sujeto de dos auditorías de desempeño por parte de la Auditoría Superior de la Federación. Entre las dos auditorías se identificaron 24 recomendaciones dirigidas a la CONDUSEF. Asimismo, la CONDUSEF publica periódicamente un Informe de Autoevaluación. Sin embargo, no se tuvo acceso a información que documente el mecanismo por el que el Pp E011 utiliza estos resultados para mejorar su desempeño.	Reactivo 9 45 - 49	Hacer explícito en el Informe de Autoevaluación cómo los hallazgos y el seguimiento a métricas e indicadores han propiciado avances en el desempeño del Pp E011.	Transparentar la forma en que el Pp E011 utiliza los resultados de auditorías y evaluaciones para mejorar su desempeño.
La información pública del Pp E011 es amplia y pertinente y, en términos generales se considera suficiente para la transparencia y la rendición de cuentas; no obstante, su accesibilidad efectiva es intermedia puesto que la experiencia de consulta para un tercero no especializado depende de fuentes dispersas y de documentos que no siempre están alojados en un solo punto de acceso.	Reactivo 9 45 - 49 Reactivo 10 50 - 52	Incorporar una subsección específica dentro del componente de Transparencia del portal institucional de la CONDUSEF, dedicada al seguimiento del desempeño de los Pp, que concentre de manera ordenada y sistemática la información relativa al desempeño del programa, en particular los Aspectos Susceptibles de Mejora, e incluya un mecanismo de consulta y descarga de los documentos de avance, organizado de forma cronológica y tomando como referencia buenas prácticas de presentación	Contar con mayores elementos de rendición de cuentas en un diseño más accesible para promover la transparencia y evaluación externa del desempeño del Pp E011.



		de información programática utilizadas en la Administración Pública Federal. Rediseñar u optimizar el Procesador Estadístico, fortaleciendo los mecanismos de consulta, descarga y actualización de la información, los criterios de anonimización, y la estructura de las bases de datos, a fin de facilitar el acceso a información histórica en formatos abiertos y, en su caso, su visualización mediante tableros configurables. Revisar el diseño del portal institucional para promover su apego a estándares internacionales como las Pautas de Accesibilidad al contenido Web (WCAG) 2.2.	
--	--	---	--



RECOMENDACIONES

De conformidad con los TdR a continuación se presenta una tabla en la que el AE de la CONDUSEF, en coordinación con las UR del Pp E011, realizará un análisis de la viabilidad de las recomendaciones conforme a los criterios de claridad, relevancia, justificación y factibilidad.

Recomendación	Claridad	Relevancia	Justificación	Factibilidad
Incluir dentro del instrumento de Diseño del Pp E011 la alineación explícita del Pp E011 con la Misión de la CONDUSEF, el Programa Institucional de la CONDUSEF, el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo, el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Esta recomendación es clara y precisa para las AE, ya que especifica exactamente qué debe alinearse (el Pp E011) y con qué documentos estratégicos (Misión, Programa Institucional, PRONAFIDE, PND y ODS). El alcance es comprensible y permite identificar de manera directa la acción requerida: incorporar un apartado o sección donde se establezca esta alineación de manera explícita.	La recomendación es de alta relevancia, toda vez que el diseño del Programa Presupuestario (Pp) E011, está perfectamente alineado tanto con la misión institucional del organismo como con las proyecciones de crecimiento nacional, tiene coherencia estratégica y es fundamental para garantizar el cumplimiento del objetivo principal del programa: fomentar la educación financiera y proteger a los usuarios de servicios financieros, lo cual fortalece la planeación institucional y la rendición de cuentas.	Las AE, observan que la recomendación no procede, ya que el diseño del Pp E011 sí incluye la misión del organismo y sí está alineado a todos los marcos estratégicos mencionados (Programa Institucional, PRONAFIDE, PND y ODS).	Las AE, consideran que la recomendación no es factible, toda vez que el instrumento de Diseño del Pp E011 ya se encuentra alineado a la planeación estratégica nacional y es acorde a las atribuciones de la Comisión Nacional.
Mejorar el diseño de las intervenciones específicas del Pp E011 mediante la integración, en la próxima actualización del Instrumento de Diseño, de un análisis sobre el valor agregado de la segmentación de acciones diferenciadas por grupo poblacional, región u otra caracterización pertinente de los Usuarios, así como a través de la documentación sistemática del uso de la información institucional disponible y de referentes de buenas prácticas internacionales para la mejora continua de las intervenciones, en concordancia con los resultados del Instrumento de Seguimiento al Desempeño.	Para las AE, la recomendación es clara en su propósito general, ya que indica la necesidad de fortalecer el diseño de las intervenciones del programa. Sin embargo, incluye tres líneas de acción (uso sistemático de resultados, segmentación de usuarios, y mejor aprovechamiento de información institucional), por lo que puede requerir desagregarse para facilitar su implementación. Aun así, la intención y el objetivo de la recomendación resultan comprensibles.	La recomendación es muy relevante para las AE, dado que el fortalecimiento del diseño de intervenciones basadas en evidencia, segmentación y análisis de resultados es clave para mejorar el desempeño del programa y su capacidad de atención a los usuarios. Alinea al Pp E011 con estándares internacionales y prácticas recomendadas en materia de evaluación y política pública, lo que contribuye directamente al logro del objetivo del programa.	La Dirección General de Educación Financiera y la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, consideran que la recomendación está justificada. Señalando que, si bien existen esfuerzos, el enfoque actual es insuficiente. El hallazgo clave es que se requiere un enfoque más robusto y basado en evidencia para diseñar intervenciones, y que el uso de resultados, la segmentación y el aprovechamiento de la información institucional pueden fortalecerse para mejorar la efectividad del programa general. La Dirección General de Servicios Jurídicos, argumenta que ya cuenta con una segmentación definida de usuarios y que la comunicación está diferenciada según las necesidades de cada grupo. Además, defiende que la implementación de plataformas tecnológicas (RUT y PUR) hace más eficiente el servicio en línea, y que mantienen atención presencial en las localidades con grupos más vulnerables, a	Para la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación es factible, aunque su implementación puede requerir acciones escalonadas. Las mejoras propuestas dependen de capacidades internas de análisis, revisión del Instrumento de Seguimiento al Desempeño y uso estratégico de la información disponible. No implica cambios normativos ni recursos extraordinarios, pero sí coordinación interna y ajustes metodológicos, por lo que su factibilidad es alta si se planifica en un plazo de corto a mediano plazo. Las Direcciones Generales de Educación Financiera y Servicios Jurídicos, consideran que la recomendación no es factible, en virtud de que acorde a las facultades de esta Comisión Nacional, se tiene perfectamente identificados a los grupos de usuarios de los servicios, los medios de atención acordes a cada uno y para dicho efecto, se explota la información estadística con la que se



			la par de los medios remotos (COT, PUR y RUT) para grupos vulnerables. A través de la ENSAFI se cuenta con un instrumento de medición de la efectividad de la educación financiera.	cuenta, y además no es posible incorporar una segmentación y metas diferenciadas por región o canal, debido a las limitaciones presupuestales y a la estructura operativa vigente.
Incluir en la definición del problema público y el objetivo central a la población objetivo y actualizarla en el Instrumento de Diseño, a fin de que dicha actualización se refleje de manera consistente en el Instrumento de Seguimiento del Desempeño. El equipo evaluador sugiere lo siguiente: Problema público - Los Usuarios de servicios financieros cuyos derechos han sido incumplidos o que necesitan información financiera ven vulnerados sus derechos e intereses frente a las instituciones financieras que ofrecen estos servicios. Objetivo central - Los Usuarios de servicios financieros cuyos derechos han sido incumplidos o que necesitan información financiera ven fortalecidos sus derechos e intereses frente a las instituciones financieras que ofrecen estos servicios.	Las AE, consideran que la recomendación es clara, ya que distingue explícitamente entre el problema público y el objetivo central, y proporciona definiciones sugeridas para cada uno. Esto facilita la comprensión del cambio requerido y permite identificar con precisión la brecha entre la situación actual (vulneración de derechos) y la aspiración del programa (fortalecimiento de derechos). La redacción es directa y coherente.	Para las AE, la recomendación es altamente relevante, porque la correcta definición del problema público y del objetivo central es un componente esencial del Instrumento de Diseño. Una formulación adecuada fortalece la lógica del programa, orienta mejor las intervenciones y permite una evaluación más sólida de resultados. Además, la recomendación está alineada con la misión de la CONDUSEF y con el rol institucional de proteger y promover los derechos de los usuarios de servicios financieros.	La Dirección General de Educación Financiera y la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, consideran que la recomendación está justificada, ya que las definiciones actuales del problema y objetivo requieren mayor precisión metodológica. El hallazgo principal es la necesidad de reflejar explícitamente la "vulneración de derechos e intereses" como eje central del programa para mejorar la consistencia estratégica del mismo. La Dirección General de Servicios Jurídicos, argumenta que la recomendación no se justifica, pues se considera que la definición del problema público y el objetivo central son claros e incorporan una medida de magnitud del problema (usuarios de servicios financieros a quienes se les han vulnerado sus derechos) e identifican perfectamente a la población objetivo.	Para la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación es factible, porque solo requiere ajustes conceptuales y de redacción en el Instrumento de Diseño del Pp E011. No implica recursos adicionales, cambios operativos o normativos. La única limitación reconocida es la falta de datos específicos sobre los usuarios afectados. Las Direcciones Generales de Educación Financiera y Servicios Jurídicos, consideran que la recomendación no es factible, debido a que las definiciones existentes se consideran precisas, sugiriendo que los cambios propuestos son innecesarios o incorrectos.
Revisar la definición de los árboles de problema y objetivos con el propósito de simplificar sus elementos y favorecer un entendimiento más claro del diseño del programa. En el mismo sentido, se sugiere robustecer la descripción de la lógica causal entre los elementos de los árboles dentro del Instrumento de Diseño del Pp E011, a fin de hacer explícita la relación entre el problema / objetivo, con las causas / medios planteados y los efectos / fines esperados, ya sea mediante el desarrollo narrativo de dicha lógica o a través de una descripción más clara de la vinculación entre los medios del árbol de objetivos y los servicios sustantivos que opera el programa.	Para las AE, la recomendación es clara en cuanto al objetivo: simplificar los árboles de problema y objetivos y fortalecer la lógica causal que los vincula. Aunque no especifica exactamente qué elementos deben reducirse o reorganizarse, sí comunica de manera precisa el tipo de mejora esperada: mayor simplicidad, coherencia y articulación entre causas, efectos y objetivos. Esto permite comprender la acción necesaria incluso sin un detalle operativo profundo.	Las AE, consideran que la recomendación es muy relevante, ya que la consistencia del árbol de problemas y del árbol de objetivos es fundamental para la estructura del programa. Una lógica causal clara facilita: 1.- El diseño de intervenciones, 2.- La identificación de indicadores, 3.- La evaluación del desempeño, y 4.- La alineación entre problema, objetivo y actividades. Mejorar estos elementos contribuye directamente al fortalecimiento metodológico del Pp E011 y a su capacidad para atender de forma efectiva el problema público identificado.	La Dirección General de Educación Financiera, considera que el árbol de problemas ayuda a orientar la misión de proteger a las personas usuarias y complementar esta labor con la educación financiera preventiva, articulando protección, prevención y fortalecimiento de capacidades como base del marco institucional. Para la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación está justificada en el hallazgo de que los árboles actuales requieren simplificación y una mejor articulación causal. Esto señala una oportunidad de mejora metodológica y responde a buenas prácticas nacionales e internacionales en materia de diseño de políticas públicas. La auditoría identifica una brecha en la claridad y consistencia del instrumento de diseño, lo cual sustenta plenamente la pertinencia de la	Para la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación es altamente factible, ya que la revisión y ajuste de los árboles de problema y objetivos es un proceso interno que depende únicamente de análisis técnico y de la actualización del instrumento de diseño. No requiere recursos adicionales ni cambios normativos, solamente tiempo de revisión y validación interna. Puede implementarse en un plazo corto-mediano dentro del ciclo regular de mejora del programa. Las Direcciones Generales de Educación Financiera y Servicios Jurídicos, consideran que la recomendación es improcedente porque la lógica causal del árbol de problemas ya está "plenamente identificada y redactada conforme a las atribuciones legales y operativas de la Institución". Además, las definiciones



			recomendación. La Dirección General de Servicios Jurídicos, menciona que no se justifica, en tanto no se advierte que los elementos sean repetitivos ni inversos.	actuales contienen "los elementos necesarios para ser claras".
Revisar y robustecer la lógica vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados. En particular, fortalecer los elementos técnicos que componen los indicadores (unidad de medida, dimensión, medios de verificación, etc.), así como valorar su alcance respecto los servicios que entrega la CONDUSEF para ubicarlos a nivel de actividad o componente según corresponda. Lo anterior en el marco de la propuesta de Matriz de Indicadores para Resultados 2026.	Para las AE, la recomendación es clara, ya que especifica: 1.- Qué elementos deben revisarse: los aspectos técnicos de los indicadores (unidad de medida, dimensión, medios de verificación, entre otros). 2.- Qué análisis adicional se requiere: determinar si cada indicador corresponde al nivel de actividad o componente. 3.- El marco de referencia: la MIR 2026. Aunque no detalla el número de indicadores o ejemplos, la instrucción es comprensible y orienta directamente hacia el fortalecimiento técnico y metodológico de la estructura de indicadores.	Las AE, consideran que la recomendación es muy relevante, efecto de que los indicadores de la MIR sean lo más eficientes para medir el desempeño de las áreas involucradas y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Mejorar su solidez técnica garantiza: 1.- Una medición más precisa y útil, 2.- Mayor claridad en la evaluación de resultados, 3.- Mejor alineación con los productos y servicios institucionales, 4.- Cumplimiento de estándares de la MIR 2026. Esto contribuye directamente a la eficacia del programa y a la transparencia en el ejercicio de sus funciones.	Las AE, consideran que la recomendación está plenamente justificada, ya que la auditoría detectó brechas o áreas de mejora en la formulación actual de los indicadores. Mejorar unidades de medida, dimensiones, medios de verificación y nivel de ubicación responde a hallazgos específicos sobre insuficiencias en la claridad o pertinencia de los indicadores existentes. Los estándares de la MIR 2026 y las buenas prácticas en monitoreo y evaluación sustentan esta recomendación.	Las AE, consideran que la creación de los indicadores se sustenta en el impacto del efecto y del fin superior, así como en su relación con las actividades que integran los componentes necesarios para alcanzar el resultado, considerando exclusivamente las acciones que corresponden a la institución, pues la revisión y fortalecimiento técnico de los indicadores depende de análisis metodológico interno y de la coordinación entre las áreas responsables del programa y de planeación. No requiere recursos extraordinarios ni cambios operativos, solo ajustes técnicos y de documentación. Aún y cuando la MIR 2026 ya se encuentra cargada en el PASH, podría realizarse una revisión adicional y, de ser el caso, solicitar modificaciones a los indicadores.
Revisar las definiciones de las poblaciones potencial, objetivo y atendida para promover su consistencia en los documentos oficiales y mejorar su cuantificación. En particular se propone considerar las siguientes definiciones: Potencial - Usuarios de Servicios Financieros. Objetivo - Usuarios de Servicios Financieros con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera. Atendida - Usuarios de Servicios Financieros con derechos incumplidos y/o que requieren formación financiera que recibieron algún servicio por parte de CONDUSEF. Las propuestas de cuantificación se incluyen en el desarrollo de la respuesta al reactivo 5.	Para las AE, la recomendación es muy clara, ya que especifica exactamente qué poblaciones deben revisarse, cuál es la lógica buscada y proporciona definiciones propuestas para cada una. Las categorías están delimitadas de manera sencilla y comprensible, lo que facilita su incorporación en los documentos oficiales y su uso para fines de medición y planeación.	Para la Dirección General de Educación Financiera, la recomendación no tiene relevancia. Sin embargo, la Dirección General de Servicios Jurídicos y la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana; han determinado que la recomendación es importante, porque ayuda a esclarecer la población objetivo del Pp E01. Esta claridad es fundamental para el diseño y operación efectivos del programa. La correcta definición de poblaciones es clave para: 1. Delimitar el universo del programa. 2. Construir indicadores consistentes. 3. Estimar coberturas. 4. Orientar intervenciones y recursos de manera eficiente. 5. Fortalecer la rendición de cuentas.	La Dirección General de Educación Financiera, considera que, en esta recomendación, la población ya está definida en la normatividad aplicable. La Dirección General de Servicios Jurídicos y la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana; mencionando que la recomendación está bien justificada, se requiere identifica la necesidad de mejorar la consistencia conceptual y cuantitativa de las poblaciones, señalando un hallazgo relevante en el diseño actual. La propuesta presentada permite acotar adecuadamente el universo y delimitar de forma progresiva las poblaciones objetivo y atendida, lo que responde a buenas prácticas de diseño programático y metodologías de evaluación.	La Dirección General de Educación Financiera, considera que la recomendación, no es factible. Para la Dirección General de Servicios Jurídicos y la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana; la recomendación es totalmente factible, realizar la revisión de los conceptos a efecto de establecer una definición más amplia e inclusiva; puesto que su implementación depende únicamente de ajustes documentales, revisión conceptual y alinear la terminología en los distintos instrumentos oficiales. No requiere recursos adicionales ni cambios operativos. Puede aplicarse en el corto plazo, incluso dentro del ciclo de actualización del instrumento de diseño y de la MIR 2026.
Formalizar un proceso de duplicación de personas atendidas, con base en la información disponible, que permita generar un registro analítico de personas únicas atendidas y avanzar, de manera	Las AE, consideran que la recomendación es clara, ya que establece de manera explícita:	Para la Dirección General de Educación Financiera, la recomendación, no tiene relevancia. Para la Dirección General de Servicios	La Dirección General de Educación Financiera, considera que la población ya está definida en la normatividad aplicable y ya se reporta en todos los informes oficiales de forma desagregada.	Para la Dirección General de Educación Financiera, no es factible. Asimismo, se hace mención que ya se tiene contemplado un indicador al



gradual, hacia la medición de la cobertura del Pp E011, manteniendo su lectura conjunta con indicadores de volumen y profundidad de las acciones de defensa y educación.	Qué debe crearse: un indicador de cobertura. Qué debe medir: a todas las personas atendidas con al menos un servicio de CONDUSEF. Qué debe transparentarse: la desagregación del indicador por características de las personas y por tipo de servicio recibido. Qué elemento complementario se sugiere: elaborar un documento estratégico de cobertura a distintos plazos. La intención es precisa y permite identificar las acciones necesarias sin ambigüedad.	Jurídicos y la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación es relevante pues atiende al objeto principal para el que fue creado el organismo. Asimismo, un indicador de cobertura robusto: 1.- Fortalece la medición de alcance del Pp E011, 2.- Permite conocer cuántas y cuáles personas están siendo atendidas, 3.- Aumenta la transparencia mediante la publicación de desagregaciones, 4.- Facilita la planeación estratégica y el enfoque en poblaciones prioritarias, 5.- Articula las definiciones de población potencial, objetivo y atendida previamente recomendadas. Además, la propuesta de un documento de estrategia de cobertura incrementa la alineación institucional y la orientación a resultados.	Para la Dirección General de Servicios Jurídicos y la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación está plenamente justificada, ya que deriva directamente de los hallazgos sobre inconsistencias en las definiciones de poblaciones y en la medición actual del alcance del programa. El equipo evaluador identifica la necesidad de un indicador que capture de manera integral la atención que brinda CONDUSEF, respaldado en estándares de evaluación en donde la cobertura es un elemento clave de desempeño. La justificación se sustenta en mejorar la medición, transparencia y planeación estratégica del programa.	respecto, en la MIR 2026: Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad. (Método de cálculo: 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 plazo)]+[(Solicitud de Dictamen Fav+ No Fav(B.3 en plazo)] atendidas/ [((Gestión Ordinaria(B.1.1)+Gestión Electrónica(B.1.2)+Conciliación(B.1.4)) + (Solicitud de Dictamen Fav + No Fav(B.3))]) concluidas). Asimismo, en cuanto a difundir la información por características de los usuarios y tipo de servicio recibido, se cuenta con un procesador estadístico que refleja los servicios prestados de manera periódica. Finalmente, el Programa Institucional 2025-2030, ya describe la estrategia de cobertura del Pp E011 a corto, mediano y largo plazo.
Consolidar un documento institucional que describa la estrategia de cobertura del Pp E011 para el corto, mediano y largo plazos, articulando el enfoque de cobertura con la capacidad operativa y los recursos disponibles, coordinado por las áreas responsables de planeación en conjunto con las áreas operativas, a fin de fortalecer la planeación y el seguimiento del desempeño del programa.	La Dirección General de Educación Financiera, considera que no es del todo clara, ya que se complica evaluar a qué mecanismo de difusión se refieren. Para la Dirección General de Servicios Jurídicos y la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación es clara, ya que indica de manera explícita: 1.- Qué debe crearse: un mecanismo de difusión único e integral. 2.- Dónde debe ubicarse: en el portal institucional. 3.- Qué contenido debe incluir: descripción accesible y en lenguaje ciudadano de los servicios, pasos, plazos y requisitos. 4.- Qué no debe omitirse: servicios o inspecciones dirigidos a instituciones financieras. La instrucción es directa y fácil de comprender para los responsables de comunicación, servicios y digital.	La Dirección General de Educación Financiera, considera que no es significativa. Para la Dirección General de Servicios Jurídicos, la recomendación es relevante pues atiende al objeto principal para el que fue creado el organismo, es decir, a la prestación de sus servicios. Para Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación es altamente relevante, porque la definición consistente de metas permite: 1.- Evaluar de manera precisa el desempeño del Pp E011, 2.- Asegurar que los indicadores reflejen los resultados esperados, 3.- Mejorar la calidad de la planeación y rendición de cuentas, 4.- Armonizar la información con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2026. Esto contribuye directamente a la eficacia del programa y a la transparencia en la medición de resultados.	La Dirección General de Educación Financiera considera que en la página de internet ya se encuentra disponible la información correspondiente a cada uno de los trámites y servicios que ofrece la CONDUSEF. Para la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación está bien justificada, ya que la auditoría identifica la falta de un documento que explique cómo se definen las metas de los indicadores. Esto representa un hallazgo relevante, dado que la ausencia de metodología puede generar inconsistencias en los valores de las metas y limitar la capacidad de evaluación objetiva del desempeño del programa. La Dirección General de Servicios Jurídicos considera que la recomendación no se justifica.	La Dirección General de Educación Financiera el contenido de la página de internet se revisará para realizar ajustes al lenguaje ciudadano. Para la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana la recomendación es factible, ya que su implementación: 1.- depende de áreas internas (comunicación social, atención a usuarios, tecnologías de la información), 2.- no requiere cambios normativos, 3.- utiliza información ya existente (servicios, requisitos, plazos), 4.- puede integrarse dentro de la actualización continua del portal institucional. El trabajo principal consiste en rediseñar y unificar contenidos, estructurarlos en lenguaje ciudadano y presentarlos de forma accesible. Puede implementarse en un plazo corto–mediano, dependiendo del alcance visual y tecnológico que se quiera desarrollar. La Dirección General de Servicios Jurídicos considera que la recomendación no es



				factible, en virtud de que en el portal institucional, ya se encuentran descritos los servicios que se ofrecen por parte de esta Comisión, de forma accesible y con lenguaje ciudadano. Asimismo, se describen los pasos a seguir y los requisitos, además de que se tienen a disposición formatos de apoyo para cada trámite, en específico respecto del Servicio de Defensoría Legal Gratuita. Aunado, a que se cuenta con un Programa Anual de Supervisión aprobado en cada ejercicio y, por lo que respecta a la Educación Financiera, este no es un servicio que se preste a petición de parte, sino a través de diversos canales de difusión.
Diseñar un mecanismo de difusión digital único e integral dentro del portal institucional de la CONDUSEF, que concentre, en lenguaje ciudadano la información sobre los servicios, pasos, plazos y requisitos, mediante una sección accesible y navegable desde distintos dispositivos, tomando como referencia buenas prácticas de organización y accesibilidad empleadas en portales institucionales de la Administración Pública Federal.	Para las AE, la recomendación es clara, ya que especifica: Qué debe elaborarse: un documento metodológico. 1.- Qué debe contener: la metodología para definir metas de los indicadores, análisis de comportamiento de variables y métricas complementarias. 2.- La instrucción es directa y comprensible para los responsables de planeación, ya que indica tanto el producto esperado como el contenido mínimo.	Para las AE, la recomendación la recomendación es altamente relevante, porque la definición consistente de metas permite: 1.- evaluar de manera precisa el desempeño del Pp E011, 2.- asegurar que los indicadores reflejen los resultados esperados, 3.- mejorar la calidad de la planeación y rendición de cuentas, 4.- armonizar la información con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2026. Esto contribuye directamente a la eficacia del programa y a la transparencia en la medición de resultados.	Para las AE, la recomendación está bien justificada, ya que las metas se diseñaron con base en la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, por lo que ya se cuenta con el documento de trabajo.	Para las AE, la recomendación es factible, porque requiere: 1.- Análisis de las variables e indicadores existentes, 2.- Definición de la metodología de cálculo de metas y métricas complementarias, 3.- Elaboración y validación del documento metodológico. Todas estas acciones dependen de capacidades internas de planeación y análisis de datos, sin necesidad de recursos extraordinarios ni cambios normativos, por lo que puede implementarse en un plazo corto a mediano. De lo anterior, se considera que las Unidades Administrativas involucradas pueden desarrollar el documento, en base a los insumos que sustentan sus indicadores de la MIR 2026.
Fortalecer los elementos técnicos de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E011, tales como la unidad de medida, la dimensión, la línea base, los medios de verificación y la definición de las variables que los integran; así como incorporar la descripción de la metodología utilizada para la definición de las metas, ya sea dentro de las fichas técnicas de los indicadores o en un documento técnico de	Las AE, consideran que la recomendación es clara, ya que especifica: Qué incluir en el Informe de Autoevaluación: evidencia sobre cómo hallazgos y seguimiento a indicadores han generado avances en el desempeño del programa. Qué implementar en el portal institucional: un mecanismo de	Para las AE, la recomendación es muy relevante, porque: Fortalece la rendición de cuentas y la transparencia del Pp E011. Permite evidenciar de manera concreta los avances del programa y el impacto de la evaluación continua. Facilita el seguimiento ciudadano y de	Para la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación está bien justificada, ya que responde a un hallazgo de auditoría: la necesidad de vincular los resultados de la evaluación y el seguimiento de indicadores con los avances concretos del programa, y de hacer este seguimiento transparente. Implementar estas acciones asegura consistencia entre la autoevaluación interna y la información pública	Para la Dirección de Control y Supervisión Metropolitana, la recomendación es factible, pues: La inclusión de los avances en el Informe de Autoevaluación depende únicamente de documentación y análisis internos. La implementación del mecanismo de seguimiento en el portal institucional requiere coordinación entre áreas de planeación y tecnologías de la información, pero utiliza información ya



apoyo, estructurado por las áreas responsables de la planeación y requisitado por las áreas operativas a cargo del programa.	seguimiento público para los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de evaluaciones relacionadas con el Sistema de Evaluación del Desempeño. La redacción permite entender con precisión tanto el producto esperado como su propósito de transparencia y rendición de cuentas.	instancias internas sobre las acciones derivadas de hallazgos y ASM, lo que promueve la mejora continua. Esto contribuye directamente a la efectividad y legitimidad del programa.	disponible, alineándose con buenas prácticas de gestión y transparencia. La Dirección General de Servicios Jurídicos, considera que la recomendación no se justifica, toda vez que en los informes de autoevaluación se plasman los avances en el desempeño de las actividades de cada una de las áreas de esta Comisión Nacional, con lo cual, se puede dar seguimiento al desempeño del Pp E011.	generada. Por tanto, puede realizarse en un plazo corto a mediano, sin necesidad de recursos extraordinarios ni cambios normativos. La Dirección General de Servicios Jurídicos, considera que la recomendación no es factible.
Hacer explícito en el Informe de Autoevaluación cómo los hallazgos y el seguimiento a métricas e indicadores han propiciado avances en el desempeño del Pp E011.	Para las AE, la recomendación es clara, ya que define: Qué debe incorporarse en el portal: una subsección sobre seguimiento al desempeño de los programas. Qué mejoras se sugieren: rediseño u optimización del Procesador Estadístico y revisión del portal para cumplir con estándares internacionales de accesibilidad (WCAG 2.2). Se especifican los productos y objetivos, lo que facilita la comprensión por parte de las áreas responsables.	Las AE, consideran que la recomendación es muy relevante, porque: Fortalece la transparencia al mostrar información sobre desempeño de los programas. Mejora la accesibilidad y usabilidad del portal, alineándose con estándares internacionales. Optimiza la generación y presentación de estadísticas, lo que contribuye a una mejor toma de decisiones y rendición de cuentas. En conjunto, estas acciones incrementan la efectividad del portal como herramienta de información y evaluación.	La recomendación se justifica, ya que actualmente no se cuenta con un apartado en donde se reporte el avance del Pp E011. Se identifican oportunidades de mejora en la difusión y seguimiento del desempeño de los programas, así como en la accesibilidad y funcionalidad del portal institucional. La sugerencia responde a hallazgos relevantes que buscan garantizar transparencia, cumplimiento de estándares internacionales y mayor usabilidad para los usuarios.	Para las AE, es factible, aunque requiere coordinación entre las áreas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como la Dirección de Planeación y Finanzas; considerando como principales acciones que incluyen: *Crear la subsección en el portal. *Optimizar el Procesador Estadístico. *Revisar y ajustar el portal para cumplir WCAG 2.2. Si bien implica trabajo técnico, se trata de ajustes internos con recursos existentes, por lo que puede implementarse en plazo corto a mediano, dependiendo del alcance de rediseño y optimización. Asimismo se puede incorporar un link que redirija a la página de la SHCP en donde se reporta el avance trimestral del Programa. https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=06E011
Incorporar una subsección específica dentro del componente de Transparencia del portal institucional de la CONDUSEF, dedicada al seguimiento del desempeño de los Pp, que concentre de manera ordenada y sistemática la información relativa al desempeño del programa, en particular los Aspectos Susceptibles de Mejora, e incluya un mecanismo de consulta y descarga de los documentos de avance, organizado de forma cronológica y tomando como referencia buenas prácticas de presentación de información programática utilizadas en la Administración Pública Federal.	Esta recomendación es clara y precisa para las AE, ya que especifica exactamente qué debe alinearse (el Pp E011) y con qué documentos estratégicos (Misión, Programa Institucional, PRONAFIDE, PND y ODS). El alcance es comprensible y permite identificar de manera directa la acción requerida: incorporar un apartado o sección donde se establezca esta alineación de manera explícita.	La recomendación es de alta relevancia, toda vez que el diseño del Programa Presupuestario (Pp) E011, esta perfectamente alineado tanto con la misión institucional del organismo como con las proyecciones de crecimiento nacional, tiene coherencia estratégica y es fundamental para garantizar el cumplimiento del objetivo principal del programa: fomentar la educación financiera y proteger a los usuarios de servicios financieros, lo cual fortalece la planeación institucional y la rendición de cuentas.	Las AE, observan que la recomendación no procede, ya que el diseño del Pp E011 sí incluye la misión del organismo y sí está alineado a todos los marcos estratégicos mencionados (Programa Institucional, PRONAFIDE, PND y ODS).	Las AE, consideran que la recomendación no es factible, toda vez que el instrumento de Diseño del Pp E011 ya se encuentra alineado a la planeación estratégica nacional y es acorde a las atribuciones de la Comisión Nacional.



Rediseñar u optimizar el Procesador Estadístico, fortaleciendo los mecanismos de consulta, descarga y actualización de la información, los criterios de anonimización, y la estructura de las bases de datos, a fin de facilitar el acceso a información histórica en formatos abiertos y, en su caso, su visualización mediante tableros configurables. Revisar el diseño del portal institucional para promover su apego a estándares internacionales como las Pautas de Accesibilidad al contenido Web (WCAG) 2.2.				
---	--	--	--	--

ANEXO A. CONTINUACIÓN DE LA RESPUESTA AL REACTIVO 4.

El presente anexo se integra el complemento a la respuesta del reactivo 4, en las siguientes tablas —de conformidad con los Términos de Referencia— se presenta la información de todos los indicadores y niveles de la MIR 2025. Asimismo, con el objetivo de optimizar la distribución del espacio de respuesta, al cierre de cada tabla se presenta el análisis del equipo evaluador.

Nivel del indicador: Fin					
Objetivo del Indicador: Contribuir al bienestar de la población fomentando su educación financiera y procurando la protección y defensa de las personas usuarias de servicios financieros.					
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
1. Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	(Total de adultos usuarios de al menos un producto o servicio financiero / Total de población adulta mayor de 18 años de edad representada en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100	Porcentaje	Tipo: Estratégico Dimensión: Eficacia Frecuencia: Trienal.	Población adulta usuaria de servicios financieros.: Resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera)	La población tiene confianza en las operaciones que realiza con las instituciones financieras, generando seguridad en la interacción con ellas

El indicador a nivel de Fin de la MIR 2025 cumple con presentar método de cálculo, unidad de medida, tipo, dimensión, frecuencia, medios de verificación y supuestos. El indicador mantiene una lógica horizontal al ser consistente entre sus distintos elementos y presentar elementos para ser replicable a través de fuentes de datos públicos de la ENIF a cargo del INEGI. Su tipo (estratégico) y dimensión (eficacia) son congruentes. La periodicidad trienal se apega los levantamientos de la ENIF y se estima pertinente a nivel de FIN. Finalmente, el supuesto parece adecuado pues representa un factor que no está en control directo del Pp E011 para mantener la contribución del Pp al objetivo superior. A pesar de contar con todos los elementos, el supuesto común, podría complementarse incluyendo además del riesgo de desconfianza, las condiciones favorables de los servicios financieros.

El indicador 1 es pertinente para medir la contribución del Pp al Fin incluido en la MIR 2025 “Contribuir al bienestar de la población fomentando su educación financiera y procurando la protección y defensa de las personas usuarias de servicios financieros” y el Diagnóstico 2025 “Contribuir al bienestar de la población, mejorando su salud financiera mediante el desarrollo de capacidades financieras, la protección de sus derechos y la defensa de sus intereses frente a las Instituciones Financieras”, bajo el supuesto de que la inclusión financiera dota de oportunidades de financiamiento y facilita la gestión de sus recursos a las personas los que repercute en su bienestar.

Nivel del indicador: Propósito**Objetivo del Indicador:** Los usuarios de servicios financieros son protegidos y defendidos frente a instituciones financieras.

Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
2. 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	Tipo: Estratégico. Dimensión: Eficacia Frecuencia: Anual.	Acciones de defensa realizadas en Condusef: (https://www.condusef.gob.mx/?p=t-proactiva)	Las operaciones de las instituciones financieras se desarrollan de acuerdo con la normatividad vigente.

El indicador 2 cumplen con presentar método de cálculo, unidad de medida, tipo, dimensión, frecuencia, medios de verificación y supuestos. El nombre y la fórmula del indicador son claros y coherentes: “Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos” que se calcula como acciones totales de defensa divididas entre la población adulta y multiplicadas por 10,000. La frecuencia anual es adecuada para dar seguimiento continuo al esfuerzo institucional. Los medios de verificación señalan expresamente para el numerador “acciones de defensa realizadas en CONDUSEF”, lo que ancla la trazabilidad en registros administrativos. Su tipo (estratégico) y dimensión (eficacia) son congruentes con la función de medir desempeño agregado. Por último, el supuesto declarado “Las operaciones de las instituciones financieras se desarrollan de acuerdo con la normatividad vigente” describe una condición de ocurrencia razonable que, por el volumen de transacciones financieras en el Sistema Financiero Mexicano, no se encuentra en control del Pp.

No obstante, el indicador de Propósito requiere ajustes técnicos necesarios para fortalecer su validez y su replicabilidad externa. La unidad de medida declarada como “acción” no corresponde a la naturaleza de una razón estandarizada por población; metodológicamente es una tasa y conviene denominarla como tal para evitar ambigüedades en su interpretación y comparabilidad. Los medios de verificación documentan solo el numerador y omiten la fuente del denominador; se debe precisar el insumo demográfico utilizado (por ejemplo, la población adulta estimada con la ENIF), de modo que cualquier tercero pueda replicar el indicador con el mismo universo.

Esta métrica es pertinente ya que aproxima la cobertura de la protección y defensa en relación con el tamaño de la población adulta, consistente con el objetivo “Los usuarios de servicios financieros son protegidos y defendidos frente a instituciones financieras”. El indicador permite valorar los resultados del diseño operativo del Pp E011, de modo que una mayor razón por 10,000 adultos refleja mayor alcance de los servicios de la CONDUSEF. Mantenerlo en Propósito es adecuado. Sin embargo, la interpretación de la relevancia de este indicador también requiere cautela. La tasa por 10,000 adultos aproxima la cobertura operativa, mas no permite valorar la cobertura real sobre las personas que presentan el problema público. Un aumento de la tasa puede significar mayor acceso y capacidad de respuesta de la CONDUSEF, pero también puede reflejar un repunte de conflictos o mejores canales de entrada sin mejoras en la atención brindada. La potencia evaluativa del indicador podría crecer si se complementa con un indicador estratégico como lo señalan los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios”, el cual podría vincularse a la calidad en la atención o de satisfacción del usuario. Además, no se deben perder de vista los posibles sesgos en la interpretación del indicador que representa el uso de un denominador estático en periodos trienales y un numerador con variación anual, discusión que se aborda en la resupuesta al reactivo 5.

Por otro lado, el indicador actual presenta áreas de oportunidad para ser interpretado como una métrica de cobertura estricta de la población objetivo del Pp E011. El numerador del indicador suma eventos y no individuos, lo que abre la

posibilidad de sobreestimar la cobertura si una misma persona recibe más de una atención en el periodo. Por ello, esta evaluación recomienda formalizar un proceso de deduplicación de personas atendidas, que permita generar un registro analítico de personas únicas atendidas a partir de la información disponible.

Nivel del indicador: Componente 1					
Objetivo del Indicador: Proporcionar educación financiera a la población para que tome decisiones financieras informadas.					
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
3. 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)	$\frac{(((\text{Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial y/o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera}) - (\text{Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial y/o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera del año anterior})) - 1}{100} \times 100$	Tasa	Tipo: Gestión Dimensión: Eficacia Frecuencia: Anual	Porcentaje de crecimiento del número de participantes en los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF: Encuestas de asistencia presencial y/o virtual a los eventos en materia de educación financiera durante la SNEF.	Las instituciones financieras brindan capacitación a los Usuarios de servicios financieros para una mejor toma de decisiones.

El indicador 3 cumplen con presentar método de cálculo, unidad de medida, tipo, dimensión, frecuencia, medios de verificación y supuestos. Este es pertinente para valorar el desempeño del componente en términos de alcance del evento insignia de educación financiera, pues captura la variación de participación y, por tanto, es sensible a la efectividad de la difusión, la programación y la accesibilidad de formatos. Su denominación describe con precisión la variable a observar y la fórmula de tasa de crecimiento interanual es congruente con la unidad de medida, la clasificación de gestión y la dimensión de eficacia. La periodicidad anual es pertinente considerando que la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) se realiza una vez por año, lo que permite comparaciones consistentes entre ediciones. En términos de lógica horizontal, el nombre, método y unidad se alinean y facilitan la replicabilidad, siempre que se documenten los dos numeradores requeridos por la razón (visitantes del año t y del año $t-1$) con criterios homogéneos de captura para modalidades presencial y virtual. El supuesto declarado —“Las instituciones financieras brindan capacitación a los usuarios de servicios financieros para una mejor toma de decisiones”— describe una condición externa favorable al ecosistema de educación financiera para el logro del siguiente nivel de objetivos.

Los medios de verificación especificados —“Porcentaje de crecimiento del número de participantes en los diplomados, cursos y talleres... : Encuestas de asistencia presencial y/o virtual a los eventos en materia de educación financiera durante la SNEF”— fortalecen la trazabilidad si se implementan sin ambigüedades. Para asegurar la verificabilidad externa, sería deseable: i) explicitar el instrumento de encuesta utilizado en SNEF, su marco de muestreo o, en su caso, el protocolo censal de conteo; ii) detallar el procedimiento de medición en entornos virtuales (métricas de plataforma, ventanas de tiempo, tratamiento de conexiones grupales y reproducciones diferidas); iii) definir reglas de depuración y deduplicación entre accesos múltiples de una misma persona; iv) identificar con claridad la unidad responsable de consolidación y los registros administrativos que respaldan los totales.

El enfoque del indicador aproxima la mejora en la cobertura pero al circunscribirse a la SNEF, no refleja el conjunto de intervenciones formativas de la CONDUSEF (cursos, talleres y diplomados fuera del evento) ni mide resultados de

aprendizaje o cambios de comportamiento financiero. Además, la periodicidad anual implica que durante gran parte del año no exista información sobre el desempeño del componente educativo.

Nivel del indicador: Componente 2					
Objetivo del Indicador: Supervisar a las instituciones financieras a fin de verificar el cumplimiento normativo en materia de transparencia y protección a los usuarios de servicios financieros.					
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
4. Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión (PAS)	(Número de supervisiones realizadas / Número de supervisiones programadas) × 100	Porcentaje	Tipo: Gestión Dimensión: Eficiencia Frecuencia: Trimestral	Instituciones financieras supervisadas: Página web de la CONDUSEF www.condusef.gob.mx	Los Usuarios de servicios financieros se sienten favorecidos por las prácticas sanas de las instituciones financieras

El indicador 6 cumple con presentar método de cálculo, unidad de medida, tipo, dimensión, frecuencia, medios de verificación y supuestos. Existe congruencia entre el nombre, el método de cálculo y la unidad de medida, lo que facilita su comprensión y réplica por un tercero. La periodicidad trimestral es consistente con los ciclos de planeación y seguimiento del programa, permite identificar desvíos tempranos respecto a lo programado y posibilita ajustes oportunos en cargas de trabajo, secuencia de visitas y reasignación de recursos. En cuanto a los medios de verificación, el vínculo con el Programa Anual de Supervisión (PAS) y con los reportes de ejecución institucional ofrece una base documental suficiente, siempre que se especifique de manera clara el repositorio oficial donde se registran las programaciones, los cambios autorizados y los cierres de cada acción. El supuesto declarado —“Los Usuarios de servicios financieros se sienten favorecidos por las prácticas sanas de las instituciones financieras”— describe una condición externa al Pp de ocurrencia probable que permitiría avanzar hacia el siguiente nivel de objetivos.

El indicador es relevante ya que traduce en una medida verificable la disciplina institucional en la ejecución del PAS, elemento central para promover que las instituciones financieras cumplan con la normatividad de transparencia y protección a los Usuarios. Actualmente, el indicador se encuentra ubicado en el nivel Componente y clasificado con la dimensión de gestión–eficiencia; sin embargo, debido a que su alcance corresponde a una acción directa del Pp E011 frente a las instituciones financieras, y no a un servicio dirigido a la población objetivo, se recomienda reubicarlo en el nivel Actividad y ajustar su dimensión a eficacia, ya que la razón realizadas/programadas evalúa el grado de cumplimiento de una acción operativa (la ejecución de las supervisiones) y no el uso óptimo de los recursos para la entrega de un servicio. Este ajuste implicaría reclasificar el componente completo como actividad, no únicamente el indicador.

Nivel del indicador: Componente 3					
Objetivo del Indicador: Defensoría legal gratuita otorgada a los usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las instituciones financieras.					
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
5. Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio	(Número de defensorías legales gratuitas concluidas favorables / Número de defensorías legales gratuitas concluidas totales) * 100	Porcentaje	Tipo: Gestión Dimensión: Eficacia Frecuencia: Mensual.	Número de defensas concluidas totales: Expedientes de Defensoría Legal Gratuita e información interna de la CONDUSEF	Existe equidad en las relaciones entre las instituciones financieras y sus Usuarios

de defensoría legal gratuita.					
-------------------------------	--	--	--	--	--

El indicador 7 cumple con presentar método de cálculo, unidad de medida, tipo, dimensión, frecuencia, medios de verificación y supuestos. Este es pertinente porque focaliza el desempeño del servicio de defensoría legal gratuita sobre el universo de asuntos concluidos favorablemente, lo que se alinea con el objetivo de disminuir la inequidad entre las instituciones y los Usuarios. Asimismo, mantiene coherencia entre nombre, fórmula y unidad de medida, con una periodicidad mensual adecuada para el seguimiento. El supuesto declarado — “Existe equidad en las relaciones entre las instituciones financieras y sus Usuarios” — se considera externo y adecuado para el avance al siguiente nivel de objetivos.

No obstante, es necesario reclasificar la dimensión del indicador de eficacia a calidad, conservando el tipo: gestión y el resto de elementos sin cambio, dado que la razón, asuntos concluidos favorables / asuntos concluidos totales, evalúa atributos de los servicios ofrecidos por el programa. Esta reclasificación es consistente siempre que se precise que “favorable” opera como estándar de calidad del trámite y documento de manera uniforme los criterios de “conclusión” y de “resultado favorable”, el repositorio oficial y las rutinas de depuración para asegurar su verificabilidad, trazabilidad y comparabilidad.

Nivel del indicador: Componente 4 Objetivo del Indicador: 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.					
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
6. Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	(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 plazo)]+[(Solicitud de Dictamen Fav+ No Fav(B.3 en plazo)] atendidas/ [[(Gestión Ordinaria(B.1.1)+Gestión Electrónica(B.1.2)+Conciliación(B.1.4)] + (Solicitud de Dictamen Fav + No Fav(B.3))] concluidas	Porcentaje	Tipo: Gestión. Dimensión: Eficacia. Frecuencia: Mensual.	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad: Sistema de Información Operativa (SIO), https://192.168.10.23:57004/sioWEB/login.jsp	Las instituciones financieras reflejan confianza y respaldo a los Usuarios de Servicios Financieros

El indicador 6 cumple con presentar método de cálculo, unidad de medida, tipo, dimensión, frecuencia, medios de verificación y supuestos. Este es pertinente porque traduce en una proporción verificable la oportunidad con que se

atienden las controversias respecto de los plazos normativos aplicables a cada modalidad de trámite, lo que se alinea directamente con el objetivo de equilibrar la relación entre Usuarios e instituciones a través de los procesos de protección. La formulación mantiene coherencia horizontal: el nombre expresa con precisión la variable de interés, la fórmula identifica el universo de controversias concluidas y discrimina el cumplimiento de plazo por cada vía de atención (gestión ordinaria, gestión electrónica, conciliación presencial y telefónica, y solicitudes de dictamen) y la unidad corresponde a un porcentaje. La frecuencia mensual es adecuada para el ciclo de resolución de casos y permite seguimiento continuo. El supuesto declarado —“Las instituciones financieras reflejan confianza y respaldo a los Usuarios de Servicios Financieros”— describe una condición externa al Pp de ocurrencia probable y que permite el logro del siguiente nivel de objetivos.

Si bien, actualmente se clasifica como indicador de gestión en la dimensión de eficacia, es necesario reclasificar la dimensión a eficiencia, dado que la razón, controversias concluidas en plazo / controversias concluidas totales, describe el uso adecuado de los recursos para la provisión del servicio. En términos de verificabilidad, la fuente identificada —SIO— es suficiente para sustentar el numerador y el denominador siempre que se documenten sin ambigüedad los criterios de “conclusión” de expediente y la regla de cómputo de “en plazo” para cada modalidad, así como el tratamiento de reprogramaciones y causas no imputables a la institución (por ejemplo, diferimientos por parte de la IF o del propio usuario). No obstante, conviene hacer explícito si el SIO es el repositorio oficial de consolidación y las rutinas de depuración que garantizan consistencia entre sedes, canales y fuentes de información, considerando que la estadística que publica la CONDUSEF (por ejemplo, Anuario Estadístico) refiere que existen acciones de defensa no registradas en el SIO.

Nivel del indicador: Actividad 1					
Objetivo del Indicador: Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones financieras informadas.					
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
7. Tasa de crecimiento de personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF	$((\text{Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF, para el desarrollo de capacidades financieras}) / (\text{Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF para el desarrollo de capacidades financieras del mismo periodo del año anterior})) - 1) \times 100$	Tasa	Tipo: Gestión Dimensión: Calidad Frecuencia: Trimestral	Porcentaje de crecimiento del número de participantes en los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF: Información que proviene de los registros en cada una de las plataformas y/o listas de asistencia a cada curso, diplomado o taller administrado por la Dirección General de Educación Financiera.	Las instituciones financieras brindan capacitación a los Usuarios de servicios financieros para la toma de decisiones informadas

El indicador 9 cumple con presentar método de cálculo, unidad de medida, tipo, dimensión, frecuencia, medios de verificación y supuesto. Se clasifica como un indicador de gestión, lo cual resulta adecuado en tanto mide el

crecimiento porcentual en las inscripciones y, con ello, la capacidad institucional para atraer a la población hacia su oferta de educación financiera. La pertinencia es clara respecto al desempeño institucional, pues permite identificar tendencias en la demanda y orientar ajustes en las estrategias de difusión y en las modalidades de enseñanza utilizadas por la CONDUSEF, no obstante, no es pertinente en el nivel de Actividad. La formulación presenta coherencia horizontal: el nombre expresa con precisión la variable de interés y la fórmula traduce la variación porcentual de participantes inscritos respecto del periodo anterior. La unidad de medida —tasa— corresponde adecuadamente al tipo de indicador y la frecuencia trimestral es congruente con la duración heterogénea de los diplomados, cursos y talleres, evitando sesgos que se presentarían en una medición mensual. El supuesto declarado —“Las instituciones financieras brindan capacitación a los usuarios de servicios financieros para una mejor toma de decisiones”— describe una condición externa favorable al ecosistema de educación financiera, pero es el mismo que el empleado en el nivel de Componente (indicador 3), lo que reduce su especificidad y genera redundancia entre niveles.

Al considerar que el indicador se refiere a un servicio provisto a la población objetivo, su formulación corresponde a un indicador de nivel Componente, más que de Actividad. Esto también ocurre porque la redacción del objetivo asociado es muy similar a la del Componente, lo que resulta metodológicamente impreciso y limita la lógica vertical de la MIR. En este sentido, el indicador debería reformularse para reflejar la ejecución operativa de las acciones indispensables para lograr el servicio y reservar al Componente la medición del alcance del servicio en la población objetivo.

En cuanto a la dimensión, se recomienda reclasificarla de calidad a eficacia, dado que la razón mide el grado de cumplimiento de los objetivos y no así los atributos del servicio de educación financiera. Respecto a los medios de verificación, los registros de inscripción constituyen una fuente sólida, pero requieren fortalecerse mediante la definición clara de las áreas responsables de consolidar la información, los criterios operativos para contabilizar “participantes” y las rutinas de depuración que eliminen duplicados entre registros presenciales y virtuales.

Nivel del indicador: Actividad 2					
Objetivo del Indicador: Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las instituciones financieras.					
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
8. Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad	(Número de solicitudes atendidas en tiempo / Solicitudes concluidas) × 100 [ATJ Información básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2) en tiempo] / ATJ [Información Básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)]	Porcentaje	Tipo: Gestión Dimensión: Eficiencia Frecuencia: Mensual	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad: Solicitudes de Asistencia Técnico-Jurídica	Los Usuarios de servicios financieros cuentan con capacidades financieras otorgadas por las instituciones financieras evitando desequilibrio en sus finanzas.

El indicador 10 cumple con presentar método de cálculo, unidad de medida, tipo, dimensión, frecuencia, medios de verificación y supuesto. Se clasifica como un indicador de gestión, lo que resulta adecuado, ya que mide la oportunidad de respuesta en dos subservicios específicos —A1.1 y A1.2— y expresa el resultado como la proporción de solicitudes concluidas dentro del plazo establecido, respecto del total de solicitudes atendidas. Esta formulación traduce en una proporción verificable el grado de cumplimiento de los tiempos normativos de atención, alineándose con el objetivo



operativo de brindar asesoría a los Usuarios de servicios financieros. La coherencia horizontal del indicador es sólida: el nombre delimita con precisión la variable de interés, la fórmula identifica claramente el numerador (solicitudes concluidas en tiempo) y el denominador (solicitudes concluidas totales), la unidad de medida corresponde a un porcentaje, y la clasificación como Gestión-Eficiencia es congruente, ya que evalúa desempeño operativo frente a estándares temporales. La frecuencia mensual es adecuada, pues permite el seguimiento continuo del servicio, la detección de cuellos de botella y el ajuste oportuno de cargas de trabajo entre canales y sedes.

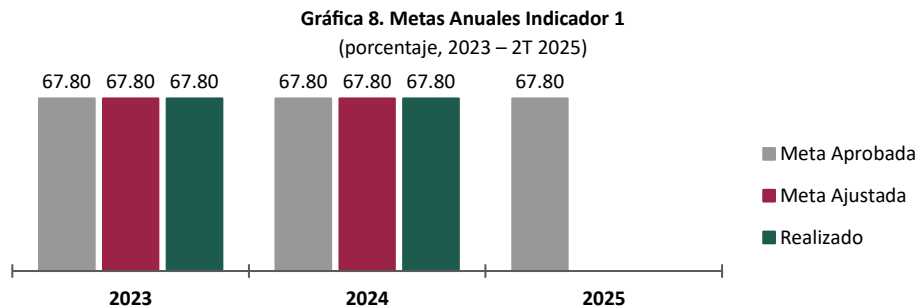
En cuanto a la verificabilidad, el medio de verificación señalado remite a los registros administrativos de Solicitudes de Asistencia Técnico-Jurídica, por lo que resulta indispensable documentar el repositorio institucional de consolidación (por ejemplo, el SIO), los criterios de conclusión de solicitud y la regla de cómputo de “en tiempo” aplicable a cada modalidad de atención. Asimismo, deben establecerse criterios explícitos para el tratamiento de reprogramaciones y causas no imputables a la institución o al usuario. Con estas precisiones, se incrementa la replicabilidad por terceros y se garantiza la comparabilidad intermensual e interanual del indicador.

Finalmente, al igual que el indicador anterior, se refiere a un servicio provisto a la población objetivo, por lo que su formulación corresponde a un indicador de nivel Componente, más que de Actividad. En este sentido, el indicador debería reclasificarse a nivel de Componente o reformularse para reflejar la ejecución operativa de las acciones indispensables para lograr el servicio de asesoría técnico – jurídica.

ANEXO B. CONTINUACIÓN DE LA RESPUESTA AL REACTIVO 8.

Indicador 1. Nivel Fin: Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros (Trienal)

• **Comportamiento de Metas:**

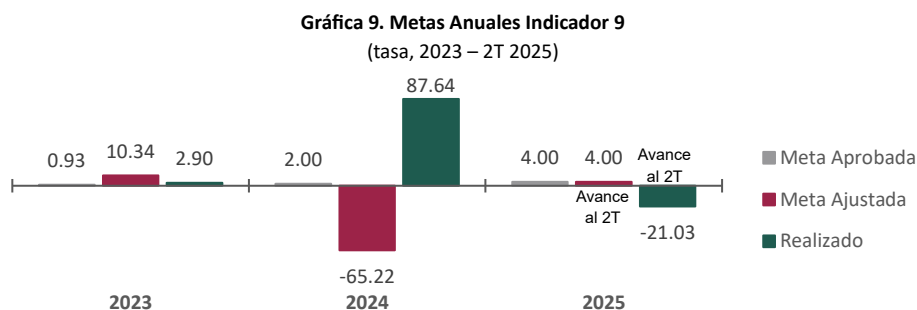


Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

- **Eficacia:**
 - En 2022–2024 el avance contra la meta ajustada fue 100%; sin embargo, el valor proviene de la ENIF 2021, por lo que el cumplimiento no refleja un cambio real en el periodo.
 - En 2025, se espera un cambio en el comportamiento una vez actualizado el dato de la ENIF 2024 que asciende a 76.5%.
- **Eficiencia y correlación con el presupuesto:** no aplica, por ser un indicador exógeno y de medición trienal.
- **Relevancia:** el indicador es relevante porque mide inclusión financiera agregada y permite análisis de brechas por grupos poblacionales, consecuencias de un sistema financiero robusto y seguro para los Usuarios de servicios financieros.
- **Suficiencia de metas:** aun cuando la meta es adecuada en estructura, esta debe considerar la periodicidad del levantamiento y publicación de resultados de la ENIF. Es decir, se debió prever para 2025 un cambio en la meta.

Indicador 7. Nivel Actividad. Tasa de crecimiento de personas inscritas a diplomados, cursos y talleres (trimestral).

• **Comportamiento de Metas:**



Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

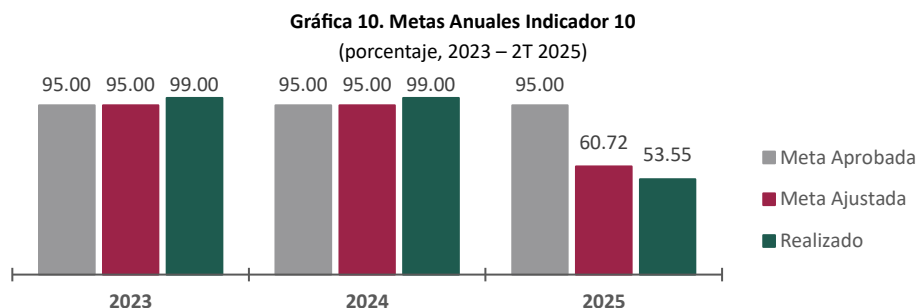
- **Eficacia:**
 - En 2023, el avance fue del 28.0% frente a la meta ajustada (10.34% vs realizado 2.9%), por debajo del rango satisfactorio.
 - En 2024, el avance fue del 539.5%, resultado distorsionado por una meta ajustada negativa (–65.22%) frente a un realizado positivo (87.64%). No se identificó justificación para el ajuste de la meta.

– En 2025, al 2T el avance fue –525.8% (realizado –21.03% vs meta 4.00%), lo que se vincula con una disminución significativa en el Diplomado de Educación Financiera y el curso de Educación Financiera para Todos, posiblemente motivada por los mecanismos de difusión utilizados.

- **Eficiencia y correlación con el presupuesto:** la alta volatilidad observada sugiere que el desempeño del indicador depende en mayor medida de la demanda y de la estrategia de difusión, más que de restricciones presupuestarias. En este sentido, sería conveniente avanzar hacia una mayor estabilidad en la cartera de contenidos y fortalecer los canales de captación.
- **Relevancia:** el indicador es relevante para dar seguimiento a la demanda de servicios educativos y, en su caso, ajustar las modalidades y las campañas de educación financiera conforme a la tracción observada.
- **Suficiencia de metas:** la definición de metas no ha sido adecuada para reflejar el comportamiento real del indicador, es necesario documentar los criterios de definición y ajuste de las metas.

Indicador 8. Nivel Actividad. Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos (mensual).

- **Comportamiento de Metas:**



Fuente: Elaboración por Idea Consultores con información de la Cuenta Pública 2023 y 2024, así como avance reportado por la UR al 2T 2025

- **Eficacia:**
 - En 2023, el avance superó la meta ajustada 104%, dentro del rango satisfactorio, asociada al seguimiento a las UAU para la atención dentro de 15 días como máximo.
 - En 2024, el avance nuevamente superó la meta ajustada 105%, dentro del rango satisfactorio, igualmente asociado al seguimiento con las UAU.
 - En 2025, el avance al segundo trimestre (2T) fue del 53.55%, lo cual representa un avance considerablemente menos acelerado comparado con el mismo periodo del año anterior 125.69%, lo que evidencia un posible rezago respecto del avance programado.
- **Eficiencia y correlación con el presupuesto:** el indicador mide oportunidad operativa, por lo que su desempeño está asociado con la eficiencia en la gestión de los casos a través de los distintos mecanismos de atención. El resultado positivo y superior a la meta sugiere que al menos se ha mantenido una correlación estable con el presupuesto asignado al Pp.
- **Relevancia:** el indicador es relevante ya que refleja disciplina en el cumplimiento de plazos sobre el universo concluido, lo que mejora la calidad en la atención de los Usuarios de servicios financieros. Adicionalmente, este indicador acumula la medición de una gran proporción de las atenciones que brinda la CONDUSEF.
- **Suficiencia de metas:** la meta de 95% es razonable en cuanto a la calidad de servicio; no obstante, dado que esta se ha superado consistentemente, conviene evaluar su nivel para retar la mejora en el desempeño del Pp.



ANEXO 1. FICHA TÉCNICA DE DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN.

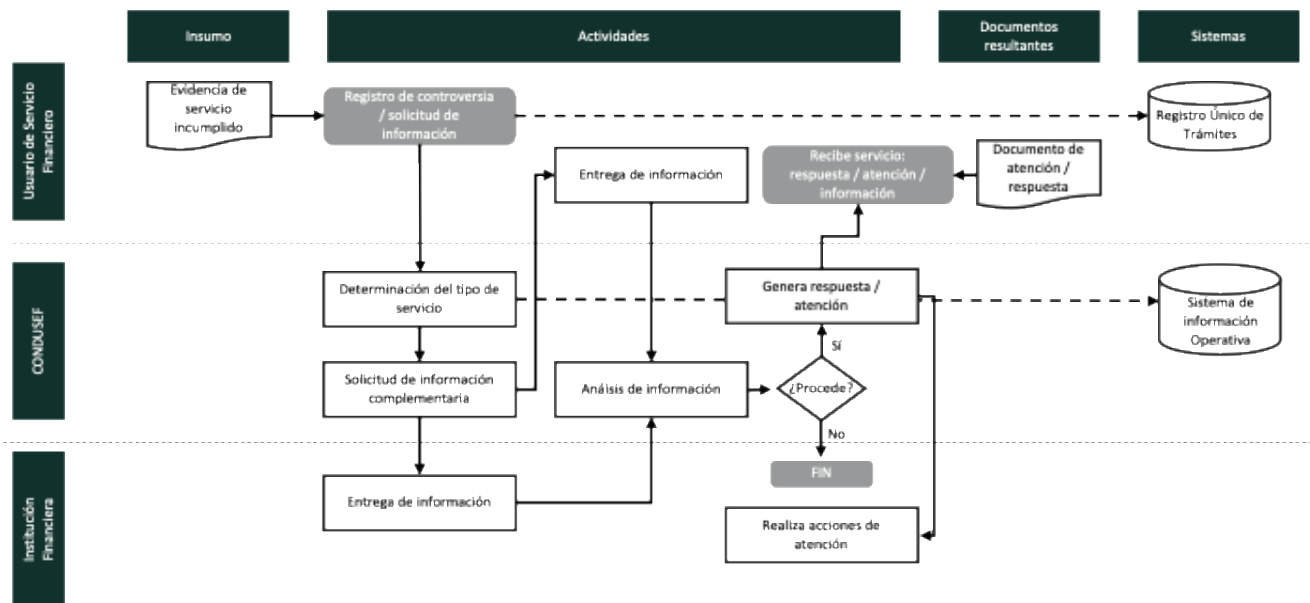
Nombre de la evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp E011 “Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros”.
Nombre y clave del programa evaluado	E011 -Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros
Unidad(es) Responsable(es)	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Ramo	06 – Hacienda y Crédito Público
PAE de origen	PAE 2025
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2025
Tipo de evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados
Nombre de la Instancia Evaluadora	Consultores en Innovación, Desarrollo y Estrategia Aplicada S.C. Idea Consultores
Nombre de la coordinadora de la evaluación	Aleida Salguero Galdeano
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora	Juan Aguilar Velázquez Fernando Hernández Pico María Magdalena Santana Salgado Karina Yannet Cerón Hernández
Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	Vicepresidencia de Planeación y Administración Dirección de Planeación y Finanzas
Procedimiento de contratación de la Instancia Evaluadora	Adjudicación Directa
Costo total de la evaluación con IVA incluido	\$580,000.00 (Quinientos ochenta mil pesos 00/100 M.N.) con IVA incluido.
Fuente de financiamiento	Recursos propios

ANEXO 2. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS CLAVE.

DIAGRAMA DE ALTO NIVEL

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Usuario de Servicio Financiero	Derecho incumplido o necesidad de información	Registro de controversia o solicitud de información		
		Determinación del tipo de servicio a proveer (asesoría, conciliación, defensa, educación)		
		Gestión de información y acciones entre las partes involucradas		
		Análisis y determinación de las condiciones del servicio		
		Entrega del servicio	Protección y defensa de los derechos o intereses	Usuario de Servicio Financiero

DIAGRAMA DE FLUJO





ANEXO 3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN.

Documentos normativos e institucionales
ASF. (2020). Informe individual de la auditoría de desempeño 2019-1-06G3A-07-0049-2020.ASF. (2024). Informe individual de la auditoría de desempeño 2023-0-06100-07-0328-2024.CONDUSEF. (2012). Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. CONDUSEF. (2013). Reglas del Registro Público de Usuarios. CONDUSEF. (2014). Lineamientos del Sistema Arbitral en Materia Financiera. CONDUSEF. (2015). Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”. CONDUSEF. (2019). Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. CONDUSEF. (2019). Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Dictámenes. CONDUSEF. (2020). Bases y Criterios para Brindar la Defensoría Legal Gratuita. CONDUSEF. (2021). Programa Institucional 2020–2024. CONDUSEF. (2021). Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF. CONDUSEF. (2021). Lineamientos para el Funcionamiento del Comité de Condonación de Multas de la CONDUSEF. CONDUSEF. (2021). Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios. CONDUSEF. (2021). Manual de Organización General. CONDUSEF. (2021). Lineamientos para Elaborar, Modificar, Simplificar o Eliminar Disposiciones Normativas Internas. CONDUSEF. (2022). Diagnóstico del Programa Presupuestario E011. CONDUSEF. (2022). Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF. CONDUSEF. (2022). Manual de Procedimientos para la Revisión Normativa al Procedimiento Conciliatorio y Emisión de Opinión. CONDUSEF. (2022). Manual para la Integración y Actualización del Registro de Prestadores de Servicios Financieros. CONDUSEF. (2023). Guía rápida del Registro Único de Trámites (RUT). CONDUSEF. (2023). Matriz de Indicadores para Resultados. CONDUSEF. (2023). Fichas Técnicas de Indicadores. CONDUSEF. (2023). Manual de Procedimientos para Revisar el Cumplimiento de las Unidades Especializadas. CONDUSEF. (2023). Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité Arbitral Especializado. CONDUSEF. (2024). Anuario Estadístico 2024. CONDUSEF. (2024). Matriz de Indicadores para Resultados. CONDUSEF. (2024). Fichas Técnicas de Indicadores. CONDUSEF. (2024). Notas a los Estados Financieros. Diciembre 2024. CONDUSEF. (2024). Manual de Procedimientos para la Imposición y Condonación de Multas. CONDUSEF. (2024). Manual de Procedimientos para la Promoción de la Educación Financiera. CONDUSEF. (2024). Manual del Procedimiento para la Supervisión y Evaluación de las Unidades de Atención a Usuarios. CONDUSEF. (2024). Políticas de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos. CONDUSEF. (2025). Informe consolidado SERC. Versión definitiva. CONDUSEF. (2025). Informe de Autoevaluación enero 2024–diciembre 2024. CONDUSEF. (2025). Informe de Indicadores del Desempeño. 1er trimestre 2025. CONDUSEF. (2025). Matriz de Indicadores para Resultados. CONDUSEF. (2025). Fichas Técnicas de Indicadores. CONDUSEF. (2025, 25 de julio). Diagnóstico MIR 2026 (Diagnóstico 2025). CONDUSEF. (2025). Estatuto Orgánico de la CONDUSEF. Gobierno de México. (2025). Plan Nacional de Desarrollo 2025–2030. SHCP. (N.D.). Guía para el Diseño de la Matriz de indicadores para Resultados SHCP. (N.D.). Metodología de Marco Lógico y Guía para la Matriz de Indicadores para Resultados. SHCP. (2024). Informe de Indicadores de Desempeño, 2º trimestre 2024 (Pp E011). SHCP. (2025). Informe de Indicadores de Desempeño, 2º trimestre 2025 (Pp E011). SHCP. (2025). Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas Presupuestarios (Oficio 419/UED/2025/2022). SHCP. (2025). Lineamientos Generales aplicables a la gestión para resultados de los recursos públicos federales. Diario Oficial de la Federación, 29 de abril de 2025 (edición vespertina). SHCP. (2025). Lineamientos para el seguimiento y atención a los aspectos susceptibles de mejora derivados de evaluaciones realizadas a políticas públicas, programas presupuestarios y recursos federales transferidos. Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2025. SHCP. (2025). Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios. SHCP. (2025). Lineamientos aplicables a las etapas de programación y presupuestación del ciclo presupuestario 2026. SHCP. (2025). Programa Anual de Evaluación 2025. SHCP. (2020). Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020 - 2024 (PRONAFIDE). SHCP. (2024) Presupuesto de Egresos de la Federación 2025.

SHCP. (2025). Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2024 - 2024 (PRONAFIDE).
México. (2024). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (texto vigente). Diario Oficial de la Federación.
México. (2025). Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP).
México (2024). Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
México. (2024). Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Informes

Consumer Financial Protection Bureau (CFPB). (2025). Enforcement highlights / consumer relief totals. Washington, DC: CFPB.
G20/OECD. (2022). High-Level Principles on Financial Consumer Protection. Paris: OECD.
OCDE. (2017). Buenas prácticas para la protección del consumidor financiero. Paris: OECD.
ONU. (2024). Marco mundial de indicadores de los ODS tras la revisión de 2024 (versión en español).
World Bank. (2017). Good Practices for Financial Consumer Protection. Washington, DC: World Bank.
ONU. (2024). Marco mundial de indicadores de los ODS tras la revisión de 2024 (versión en español). Nueva York: ONU.

Documentos de trabajo e investigación

Akerlof, G. A. (1970). The market for “lemons”: Quality uncertainty and the market mechanism. The Quarterly Journal of Economics, 84(3), 488–500.
Bénabou, R., & Tirole, J. (2006). Incentives and prosocial behavior. American Economic Review, 96(5), 1652–1678.
Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1982). Control theory: A useful conceptual framework for personality–social, clinical, and health psychology. Psychological Bulletin, 92(1), 111–135.
Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1998). On the self-regulation of behavior. New York: Cambridge University Press.
Drucker, P. F. (1954). The Practice of Management. New York: Harper & Row.
Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. Human Relations, 7(2), 117–140.
Goffman, E. (1959). The presentation of self in everyday life. New York: Doubleday/Anchor.
Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard—Measures that drive performance. Harvard Business Review, 70(1), 71–79.
Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston: Harvard Business School Press.
Kaiser, T., Lusardi, A., Menkhoff, L., & Urban, C. (2022). Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors. Management Science, 68(7), 5349–5374.
Levin, J. (2001). Information and the Market for Lemons. Stanford University, lecture note/working paper.
Mintzberg, H. (1994). The Rise and Fall of Strategic Planning. New York: Free Press.
Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. En W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), The social psychology of intergroup relations (pp. 33–47). Monterey, CA: Brooks/Cole.

Páginas web

ASF. (2025). Sistema Público de Consulta de Auditorías. <https://asfdatos.gob.mx/>
Gobierno de México. (2025). Catálogo Nacional de Trámites y Servicios (CNTSIR), buscador “CONDUSEF”.
<https://www.catalogonacional.gob.mx/Buscador>
CONDUSEF. (2025). Portal Institucional. <https://www.condusef.gob.mx/index.php>
CONDUSEF. (2025). Portal Institucional. Transparencia. <https://www.condusef.gob.mx/index.php?p=transparencia>
CONDUSEF. (2025). Portal Institucional. Disposiciones y Normativas Internas. <https://www.condusef.gob.mx/?p=disposiciones-n>
SHCP.(2023). Cuenta Pública 2023. <https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/>
SHCP.(2024). Cuenta Pública 2024. <https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/>
SHCP.(2025). Cuenta Pública 2025. <https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/>
SHCP.(2025). Portal de Transparencia Presupuestaria. <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/>
WWWC. (2024). Web Content Accessibility Guidelines 2.2. <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

Otros

INEGI & CNBV. (2024). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024: Cuestionario.
INEGI & CNBV. (2024). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2024: Cuestionario. Ciudad de México: INEGI/CNBV.