

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

**PROGRAMA INSTITUCIONAL
2020-2024**

**COMISIÓN NACIONAL PARA LA
PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS
DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**AVANCE Y RESULTADOS
2021**



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Índice

1.- Marco normativo	4
2.- Resumen ejecutivo	10
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	10
3.- Avances y Resultados	15
Objetivo prioritario 1. Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.....	15
Objetivo prioritario 2. Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.	21
Objetivo prioritario 3. 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 a los usuarios de servicios financieros.....	24
Objetivo prioritario 4. Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.	27
Objetivo prioritario 5. Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.....	31
4- Anexo.	35
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros	35
Objetivo prioritario 1.- Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.....	35
Objetivo prioritario 2.- Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.	40



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo prioritario 3.- 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 a los Usuarios de servicios financieros.....	42
Objetivo prioritario 4.- Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.	45
Objetivo prioritario 5.- Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.....	47
5- Glosario.....	50
6.- Siglas y abreviaturas	53

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en los numerales 40 y 44, de los *Criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los cuales señalan lo siguiente:

40.- Las dependencias y entidades serán responsables de cumplir los programas en cuya ejecución participen y de reportar sus avances.

44.- Asimismo, deberán integrar y publicar anualmente, en sus respectivas páginas de Internet, en los términos y plazos que establezca la Secretaría, un informe sobre el avance y los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el cumplimiento de los Objetivos prioritarios y de las Metas de bienestar contenidas en los programas.

Los artículos 25 y 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Planeación en sus artículos 9, 16, 22 y 23, establece a la planeación del desarrollo nacional como el eje que articula las políticas públicas para garantizar que el Estado mexicano sea integral y sustentable; que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático; y mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo, así como una más justa distribución del ingreso y la riqueza; permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos generando las condiciones necesarias para desarrollar un mayor crecimiento económico, promoviendo la inversión y la generación de empleo. Ambos ordenamientos establecen que el Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional, y llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga la Constitución.

En esa tesitura, el 12 de julio de 2019 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, en el cual se estableció que el Gobierno actual tiene la responsabilidad de construir una propuesta posneoliberal y de convertirla en un modelo viable de desarrollo económico, ordenamiento político y convivencia entre los sectores sociales. Demostrar que sin autoritarismo es posible imprimir un rumbo nacional; que la modernidad puede ser forjada desde abajo y sin excluir a nadie y que el desarrollo no tiene porqué ser contrario a la justicia social, estableciendo como principios rectores los siguientes:



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

- Honradez y honestidad
- No al gobierno rico con pueblo pobre
- Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie
- Economía para el bienestar
- El mercado no sustituye al Estado
- Por el bien de todos, primero los pobres
- No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera
- No puede haber paz sin justicia
- El respeto al derecho ajeno es la paz
- No más migración por hambre o por violencia
- Democracia significa el poder del pueblo
- Ética, libertad, confianza

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, con fecha 05 de agosto de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Programa Sectorial de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público denominado "Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo" (PRONAFIDE) 2020-2024, el cual se encuentra alineado a los objetivos y estrategias prioritarias establecidos en el citado Plan Nacional de Desarrollo. En particular, el Programa se rige por los principios de "Economía para el bienestar" y "No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera", al buscar un crecimiento económico incluyente que contribuya al bienestar y a la inclusión de la población en situación de vulnerabilidad mediante acciones puntuales que promuevan la cobertura de bienes públicos, el fortalecimiento del mercado interno y la eficiencia del uso de los recursos, manteniendo una política fiscal responsable.

En este contexto, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), emite su Programa Institucional 2020-2024, de conformidad con las siguientes disposiciones:

Artículo 9o. de la Ley de Planeación

Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán planear y conducir sus actividades con perspectiva intercultural y de género y con sujeción a los objetivos y prioridades de la planeación nacional de desarrollo, a fin de cumplir con la obligación del Estado de garantizar que éste sea equitativo, incluyente, integral, sustentable y sostenible.

Para el caso de las entidades, los titulares de las Secretarías de Estado proveerán lo conducente en el ejercicio de las atribuciones que como coordinadores de sector les confiere la ley. Las entidades que no estuvieran agrupadas en un sector



específico, se sujetarán a lo previsto por el artículo 7 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

El Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dará seguimiento a los avances de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en el logro de los objetivos y metas del Plan y sus programas, con base en el Sistema de Evaluación del Desempeño previsto por la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público publicará la información relacionada con el seguimiento a que se refiere el párrafo anterior, en el Portal de Transparencia Presupuestaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en los términos previstos por la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Artículo 17 de la Ley de Planeación

Las entidades paraestatales deberán:

I.- Participar en la elaboración de los programas sectoriales, mediante la presentación de las propuestas que procedan con relación a sus funciones y objeto observando siempre las variables ambientales, económicas, sociales y culturales que incidan en el desarrollo de éstos;

II.- - Elaborar sus respectivos programas institucionales, en los términos previstos en esta Ley, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales o, en su caso, por las disposiciones que regulen su organización y funcionamiento, atendiendo a las previsiones contenidas en el programa sectorial correspondiente observando en lo conducente las variables ambientales, económicas, sociales y culturales respectivas;

III.- Elaborar sus anteproyectos de presupuesto considerando los objetivos de sus respectivos programas institucionales;

IV.- Considerar el ámbito territorial de sus acciones, atendiendo las propuestas de los gobiernos de las entidades federativas, a través de la dependencia coordinadora de sector, conforme a los lineamientos que al efecto señale esta última;

V.-Asegurar la congruencia del programa institucional con el programa sectorial respectivo; y



VI.- Verificar periódicamente la relación que guarden sus actividades, así como los resultados de su ejecución con los objetivos y prioridades del programa institucional.

Artículo 22 de la Ley de Planeación

El Plan indicará los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales que deberán ser elaborados conforme a este capítulo, sin perjuicio de aquellos cuya elaboración se encuentre prevista en las leyes o que determine el Presidente de la República posteriormente.

Estos programas observarán congruencia con el Plan, y su vigencia no excederá del período constitucional de la gestión gubernamental en que se aprueben, aunque sus previsiones y proyecciones se refieran a un plazo mayor.

Artículo 23 de la Ley de Planeación

Los programas sectoriales se sujetarán a las previsiones contenidas en el Plan y especificarán los objetivos, prioridades y políticas que regirán el desempeño de las actividades del sector administrativo de que se trate. Contendrán, asimismo, estimaciones de recursos y determinaciones sobre instrumentos y responsables de su ejecución.

Artículo 24 de la Ley de Planeación

Los programas institucionales se sujetarán a las previsiones contenidas en el Plan y en el programa sectorial correspondiente. Las entidades, al elaborar sus programas institucionales, se ajustarán a lo previsto en esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto, en lo conducente, por la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y, en su caso, por las disposiciones que regulen su organización y funcionamiento.

Artículo 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Las dependencias y entidades de la Administración Pública Centralizada y Paraestatal conducirán sus actividades en forma programada, con base en las políticas que, para el logro de los objetivos y prioridades de la planeación nacional del desarrollo, establezca el Ejecutivo Federal.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 47 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

Las entidades paraestatales, para su desarrollo y operación, deberán sujetarse a la Ley de Planeación, al Plan Nacional de Desarrollo, a los programas sectoriales que se deriven del mismo y a las asignaciones de gasto y financiamiento autorizadas. Dentro de tales directrices las entidades formularán sus programas institucionales a corto, mediano y largo plazos. El Reglamento de la presente Ley establecerá los criterios para definir la duración de los plazos.

Artículo 48 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

El Programa Institucional constituye la asunción de compromisos en términos de metas y resultados que debe alcanzar la entidad paraestatal. La programación institucional de la entidad, en consecuencia, deberá contener la fijación de objetivos y metas, los resultados económicos y financieros esperados, así como las bases para evaluar las acciones que lleve a cabo; la definición de estrategias y prioridades; la previsión y organización de recursos para alcanzarlas; la expresión de programas para la coordinación de sus tareas, así como las previsiones respecto a las posibles modificaciones a sus estructuras.

Artículo 49 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

El programa institucional de la entidad paraestatal se elaborará para los términos y condiciones a que se refiere el artículo 22 de la Ley de Planeación y se revisará anualmente para introducir las modificaciones que las circunstancias le impongan.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Normatividad especial aplicable a la CONDUSEF para el ejercicio de las facultades y cumplimiento de las atribuciones que le han sido conferidas.

2

RESUMEN EJECUTIVO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

2.- Resumen ejecutivo

Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Educación Financiera

Con el objetivo de promover actividades que desarrollen las capacidades financieras de las familias mexicanas y les proporcionen información con un lenguaje sencillo, coloquial y comprensible a la población, útil para administrar su patrimonio mediante el uso informado de productos y servicios financieros, la CONDUSEF desarrolla e implementa diversas acciones tales como la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), que en su 14ª edición en 2021, organizó actividades 100% virtuales del lunes 4 al viernes 15 de octubre de 2021, con el slogan: “Cartera cuidada, corazón contento”.

Durante doce días de actividad de la SNEF, brindó información a través de la página web, una Sede Central Virtual y la organización de actividades, principalmente en formato de conferencias que se impartieron en sedes educativas a nivel nacional.

Por otra parte, y aprovechando el uso intensivo de plataformas digitales que permiten la capacitación a distancia, se lanza la convocatoria de la Generación 38 al Diplomado en Educación Financiera en el mes de enero del 2021, siendo ésta la más exitosa registrada en los 14 años de existencia del Diplomado, alcanzando una cifra record de 106,935 participantes.

En los meses de mayo y agosto se lanzan dos generaciones más, la G39 con un total de 44,358 inscritos y por último la G40 con un total de 71,104 personas inscritas.

Asimismo, debido a la importancia de fomentar la cultura del seguro y la prevención, se preparó un el Diplomado en Seguros, con el apoyo y colaboración de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) que tuvo el lanzamiento de su primera generación en el mes de agosto del mismo año, con un total de 41,615 personas inscritas.

Unidades de Atención a Usuarios

En el ámbito de las atribuciones de esta Comisión Nacional a través de las Unidades de Atención a Usuarios derivadas del artículo 11, fracción I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y el artículo 39, fracciones I, II, III, IV, V, IX, X, XIX y XXII, XXIV y XXXIII del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, las acciones que realiza para la protección de los derechos de los usuarios, son las siguientes:

- Atiende y resuelve las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia.
- Brinda a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

- Proporciona a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras.
- Difunde entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos.
- Atiende las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.
- Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal.
- Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros
- Atiende reclamaciones, quejas y controversias de los usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras.
- Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes (gestiones previas).
- Sustancia el procedimiento conciliatorio.
- Remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría Tecnologías Financieras.

Servicio de Defensoría Legal Gratuita.

Se identificó que, los sectores más vulnerables de la sociedad, presentan un número importante de inconformidades en contra de las Instituciones Financieras y que muchas de las veces no llegan a iniciar un juicio mercantil ante las autoridades jurisdiccionales por falta de recursos.

Es por ello, la CONDUSEF en cumplimiento al principio rector denominado “NO DEJAR A NADIE ATRÁS, NO DEJAR A NADIE FUERA”, ha estableció como objetivo prioritario “Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras”.



Ello, toda vez que se considera indispensables generar bienestar para la población, por lo que se ha establecido como una estrategia prioritaria el fortalecimiento de las acciones de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros para procurar la equidad ante las Instituciones Financieras, enfocada principalmente a aquellos usuarios de servicios financieros que pertenecen a un grupo vulnerable como son: personas adultas mayores, personas con discapacidad, jubilados, pensionados, desempleados o con alguna enfermedad terminal.

Las actividades desarrolladas durante el servicio de Defensoría Legal Gratuita, van desde el análisis del asunto para determinar la estrategia a seguir, la elaboración y presentación de la demanda, la atención y desahogo de los acuerdos que se dicten por los juzgadores hasta la interposición de los medios de defensa correspondientes, con esto la CONDUSEF lleva a cabo la defensa de los intereses de los Usuarios y procura la equidad de éstos frente a las Instituciones Financieras, ya que de no contar con esta posibilidad y ante la negativa de conciliar por parte de la Institución Financiera los Usuarios de servicios financieros que no cuenten con los recursos necesarios para contratar un abogado particular se verían totalmente desprotegidos ante las Instituciones Financieras, que llevan a cabo malas prácticas en contra de éstos, es por ello que esta Comisión Nacional ha determinado que la prestación del servicio de Defensoría Legal Gratuita se realice de forma oportuna y eficaz bajo los principios de celeridad, legalidad, certeza, eficacia, eficiencia y honestidad, siendo esta una de las acciones puntuales consideradas en el Programa Institucional de la CONDUSEF 2020-2024.

Cabe resaltar que el servicio de Defensoría Legal Gratuita resulta de gran trascendencia, toda vez que no solo se defienden los derechos de los Usuarios a los que se les brinda el servicio sino también se generan precedentes que apoyan y auxilian a los demás Usuarios de servicios financieros, que presentan las mismas problemáticas ante las Instituciones Financieras, situación que coadyuva a generar una relación más equitativa entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.

Supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras

Las acciones de supervisión las lleva a cabo buscando en todo momento la protección e intereses de los usuarios de servicios financieros en cumplimiento al mandato del legislador establecido en los diferentes ordenamientos legales en la materia.

Se realizan las acciones de supervisión, a través de la vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras con el fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros, en donde se comenta que se llevó la supervisión a ciento setenta y nueve instituciones financieras en donde los procesos antes mencionados.

En el proceso de Evaluación y Vigilancia los productos analizados fueron los siguientes: Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual, Seguro de Vida Individual y Temporal, Seguro de vida, Seguro de daños, Seguro de desempleo relacionado con crédito hipotecario, crédito de nómina, crédito personal, crédito simple, pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento, crédito de habilitación o avío, cuenta de nómina y depósito a la



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

vista. También se revisó la causa “Emisión de Tarjeta de Crédito sin Solicitud” para verificar que las Instituciones Financieras otorguen una tarjeta de crédito con la autorización del Usuario.

Para el proceso de Inspección se llevó a cabo la visita a ocho instituciones financieras, cinco de ellas del sector de banca múltiple, y tres del sector sociedades financieras populares. Y para el proceso de Verificación se realizó la revisión a cuarenta Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, de las cuales trece no atendieron la visita y una institución con estatus que no fue localizada. También se realizó una visita de verificación especial, misma que no fue atendida por la Institución.

3

AVANCES Y RESULTADOS



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

3.- Avances y Resultados

Objetivo prioritario 1. Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.

La CONDUSEF desarrolla programas y acciones que permiten sensibilizar a la población de la constante toma de decisiones relacionadas con las finanzas personales y que, derivado de ello, es de suma importancia estar bien informados para contar con los elementos suficientes que ayuden a tomarlas de manera óptima.

Resultados

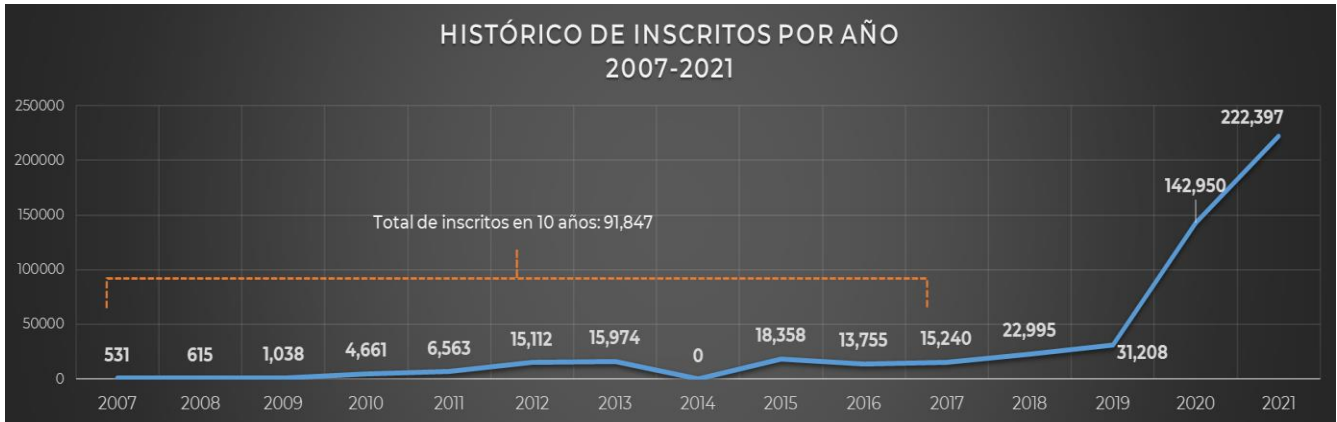
Como medio para la difusión y divulgación de contenidos a través de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), se convoca a las instituciones tanto públicas como privadas, en el tema de la Educación Financiera vinculada a la Inclusión Financiera, es así que bajo el lema “Cartera cuidada corazón contento”, la SNEF 2021 contó con la participación de 157 instituciones financieras y educativas de los sectores público, social y privado; se instaló una Sede Central Virtual con la participación de 53 Instituciones Financieras y 55 stands, 3 auditorios virtuales (VISA, Sura y Círculo de Crédito) donde se llevaron a cabo un total de 164 conferencias con un impacto de 25,366 en ellas.

Se contó por vez primera con el apoyo de 47 Influencers especializados en temas de finanzas personales y educación financiera, los cuales dieron en total 165 videoconferencias, fundamentalmente en centros educativos de educación media y media superior.

Otras de las acciones relevantes de la CONDUSEF es el Diplomado en Educación Financiera, que cuenta con posicionamiento histórico de 15 años entre universidades pública y privadas, así como público en general. Durante 2021 se llevaron a cabo 3 generaciones con una participación histórica que se muestra en la siguiente gráfica:



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 1.1.- Implementar educación financiera presencial y/o a distancia a través de medios electrónicos en cualquier espacio, con el fin de fomentar el aprendizaje en las escuelas, lugares de trabajo y en las comunidades.

Durante el 2021, por parte del Diplomado en Educación Financiera, se realizó el lanzamiento de tres generaciones (G38, G39 y G40) con un total de **222,397 personas inscritas**, cifra record nunca antes alcanzada, en los más de 14 años con que cuenta de existencia el Diplomado.

Tan sólo la Generación 38, registró **106,935 personas inscritas**, siendo la generación más exitosa hasta este momento.

Asimismo, durante el 2021 se integraron 31 grupos de organizaciones públicas, privadas, educativas, gubernamentales y sociales, que participaron en el DEF, destacando la participación de:

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Secretaría de la Función Pública.
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Jóvenes Construyendo el Futuro)



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Se emitieron más de **60,972 diplomas** para los participantes aprobados y que avalan los estudios realizados.

Por otro lado, en el mes de agosto de 2021, se llevó a cabo el lanzamiento de la primera generación del **Diplomado en Seguros** con un total de **41,615 inscritos**, que en suma con el Diplomado en Educación Financiera arroja un total de **264,012 inscritos durante el periodo que se reporta, resultado que se explica por:**

- El impulso de las herramientas digitales durante la pandemia, los cursos y diplomados en línea cobraron un gran auge, convirtiéndose el DEF en un proyecto muy exitoso entre la población.
- Una mayor difusión en redes sociales.
- Con el apoyo de Función Pública, el Diplomado en Educación Financiera fue difundido a toda la Administración Pública Federal a nivel nacional a través de su Portal SICAVISP.
- Asimismo, se trabajó con la Dirección Nacional de Negocios de UVM, para difundir a todos sus Campus de Negocios de UVM y UNITEC a nivel nacional el DEF.
- Se llevaron a cabo acuerdos de colaboración como en el caso de “Jóvenes Construyendo el Futuro” con el fin de promover los Diplomados entre su comunidad y que se sumaran al proyecto.

Estrategia prioritaria 1.2.- Atender las necesidades de los diferentes tipos de poblaciones vulnerables como madres solteras, adultos mayores, población beneficiaria de apoyos económicos estratégicos otorgados por parte del Gobierno de Federal, migrantes etc. (Indicador cursos, talleres y SNEF).

En el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera, participaron como Instituciones anfitrionas de eventos 331 planteles educativos de los subsistemas dependientes de la SEP, que facilitaron sus plataformas virtuales para que las conferencias se llevaran a cabo.

También se contó con la participación de las siguientes Universidades Públicas Estatales y Autónomas:

- o Universidad Nacional Autónoma de México
- o Universidad de Guadalajara
- o Universidad Autónoma de Nuevo León



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

- o Instituto Politécnico Nacional
- o Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
- o Universidad Autónoma de Baja California
- o Universidad Veracruzana
- o Universidad Autónoma del Estado de México
- o Universidad Autónoma Metropolitana
- o Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
- o Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- o Universidad Autónoma de Chihuahua
- o Universidad de Guanajuato
- o Universidad Autónoma de Yucatán
- o Universidad Autónoma del Carmen
- o Universidad Autónoma de Aguascalientes
- o Universidad Estatal del Valle de Ecatepec
- o Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca
- o Universidad Autónoma Indígena de México
- o Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
- o Instituto Tecnológico de Sonora
- o Centro Regional para la Calidad Empresarial

Con el uso intensivo de la tecnología, en una perspectiva de cobertura territorial, la SNEF 2021 llevó contenidos educativos a jóvenes estudiantes y comunidades escolares de planteles de Instituciones Educativas que nunca antes habían tenido acceso a dicha información. Así, por ejemplo, se impartieron conferencias en planteles ubicados en municipios como Paraíso y Macuspana, Tab., Tepexi de Rodríguez, de la Sierra Negra de Ajalpan en Puebla, Zacualpan y Amamaxac de Guerrero, Tlax, Huajuapán de León y Tuxtepec, Oax., Nanchital, Ver., Rincón de Romos, Ags., El Mexe, Ciudad de Zimapán y Municipio de Francisco I. Madero, en el Estado de Hidalgo, Valle de Santiago, Gto., Santiago Ixcuintla, Nay., Playa del Carmen, Q.R., Rodeo, Dgo., Leopoldo Sánchez Celis, Municipio Culiacán, Juventino Rosas, Gto., Tierra Blanca y Cerro Azul, Ver., Cabo San Lucas, B.C.S., Cherán y La Piedad de Cavadas, Mich., Pabellón de Arteaga, Ags., Rioverde, S.L.P., Ometepepec, Gro. En total se organizaron 926 conferencias y se impactó a 159,936 personas.

También se desarrollaron otras acciones para impulsar la promoción de la SNEF tales como:

- La cancelación de un timbre postal de la SNEF, por parte de la Directora General de Servicio Postal Mexicano y el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, como medio de posicionamiento la SNEF entre la población, para que pueda acceder los contenidos desarrollados.
- La publicación de la Página SNEF 2021 en el sitio web institucional, igualmente se solicitó a las instituciones aliadas incluirla en su sitio, aquí se



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

presentan contenidos divididos en secciones para: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos Mayores, Emprendedores o MyPymes y Mexicanos en el Exterior, donde 32 instituciones, ofrecieron contenidos de educación financiera entre videos, infografías y actividades.

También se incluyó la agenda de actividades destacadas por día, así como iniciativas en Educación Financiera que se están impulsando desde CONDUSEF como el Diplomado en Educación Financiera, Diplomado en Seguros, el Proyecto Minerva, entre otros.

- Una sección para Mexicanos en el Exterior y contenidos para Adultos Mayores.
- Se enfatizó la participación de jóvenes en la modalidad en línea, específicamente del nivel Medio Superior y Superior, acordando con la Secretaría de Educación Pública, la participación del alumnado en pláticas, conferencias, paneles, etc. Participaron los siguientes subsistemas:
 - CONALEP
 - Universidades Tecnológicas y Politécnicas
 - Universidades Públicas Estatales y Autónomas.
 - Escuelas Normales
 - Tecnológico Nacional de México
 - UnADM
 - Universidades Privadas
- Difusión en las redes sociales YouTube, Facebook, Twitter e Instagram de la CONDUSEF, para acercar la información a toda la población.



Avances de la Metas para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).	220,582 (2018)	159,882	1,030,961	1,840,273	417,000
Meta para el bienestar	Aspirantes inscritos a los Diplomados de Educación Financiera.	22,154 (2018)	31,208	142,955	264,012	180,000

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo prioritario 2. Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.

El objetivo es brindar asesoría y orientación sobre los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como proveer de los elementos necesarios que sirvan al usuario para hacer valer ante las Instituciones Financieras los derechos que le asisten derivados de la contratación de estos servicios, teniendo así usuarios mejor informados y con lo cual se permita tener una mejor inclusión de los mismos en el sistema financiero mexicano, garantizando la atención por parte del personal de esta Comisión Nacional, para brindar dichos servicios, a través de los medios de atención con los que cuenta la CONDUSEF (Centro de Atención y Contacto por Medios Remotos, Chat en línea, Portal de Queja Electrónica, Chat Bot, Correo electrónico y Redes Sociales) permitiendo así la agilización de la gestión del asunto planteado por el usuario.

Resultados

Se advierte que el porcentaje de cumplimiento que se tiene se encuentra relacionado con la naturaleza de la atención que se mide, puesto que el objetivo primordial es la atención de los usuarios de servicios financieros, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en ese sentido la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios busca la mejora constante para la atención de los usuarios a través de sus diversos canales de atención, en los que se asesora y orienta a los usuarios respecto de las problemáticas que plantean.

Unidades de Atención a Usuarios		Mes	Total	% Cumplimiento
Indicador	Asesorías Técnico Jurídicas	Dic	423,072	100



Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 2.1.- Asesorar técnica y jurídicamente al Usuario de servicios financieros, mediante la orientación e identificación de problemáticas presentadas en los diversos canales de atención presencial y remoto.

- 1.- Todo el personal de las Unidades de Atención conocen estos indicadores desde el 2021.
- 2.- Cada mes se les manda un reporte general, por Unidad de Atención y por proceso, indicando quien está cumpliendo y quién no.
- 3.- Se revisa de forma aleatoria cada mes reclamaciones en particular para ver si están cumpliendo con los plazos.
- 4.- Mensualmente se mandan reportes a las Unidades de Atención a Usuarios en relación a los Tableros de Control, indicando quienes están con retrasos.
- 5.- En el 2021, se obtuvo un resultado del 100%.



Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 2

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	84.5% (2018)	NA	NA	100%	95%

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo prioritario 3. 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 a los usuarios de servicios financieros.

La Comisión Nacional realiza acciones encaminadas a buscar un equilibrio entre los usuarios de servicios financieros y las Instituciones financieras, como lo son las acciones previas de atención y la sustanciación del procedimiento conciliatorio, respecto de las reclamaciones que se reciben de los usuarios atendidos en las diversas Unidades de Atención a Usuarios de esta Vicepresidencia, lo que busca reducir la brecha de desigualdad entre los mismos, buscando una atención pronta y expedita de los asuntos que se reciben para una mejor atención de los mismos, buscando el cumplimiento de plazos y la mejora en la atención de procesos a cargo de la Vicepresidencia de Unidades de Atención Usuarios,

Resultados

Los resultados van encaminados al cumplimiento de plazos normativos esto buscando una atención pronta para los usuarios, cabe señalar que en el proceso de gestión ordinaria se depende de un tercero para realizar la notificación de la institución financiera lo que obstaculiza el cumplimiento de plazos, no obstante, cabe aclarar que no solo se cuenta con el proceso de gestión si no con la conciliación.

Unidades de Atención a Usuarios		Total	% Cumplimiento
Indicador	Gestión Electrónica	153,730	93
	Gestión Ordinaria	3,388	42
	Conciliación	33,521	94
	Solicitud de Dictamen	12,037	96
	Controversias	202,676	93



Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 3.1.- Resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones financieras por las vías de la amigable composición.

- 1.- Todo el personal de las Unidades de Atención conocen estos indicadores desde el 2021.
- 2.- Cada mes se les manda un reporte general, por Unidad de Atención y por proceso, indicando quien está cumpliendo y quién no.
- 3.- Se revisa de forma aleatoria cada mes reclamaciones en particular para ver si están cumpliendo con los plazos.
- 4.- Mensualmente se mandan reportes a las Unidades de Atención a Usuarios en relación a los Tableros de Control, indicando quienes están con retrasos.
- 5.- En el 2021, el resultado que se alcanzó fue del 93%.



Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 3

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad	14.6% (2018)	NA	NA	93%	90%

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo prioritario 4. Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.

En la prestación del servicio de Defensoría Legal Gratuita, se ha fortalecido la protección al usuario, ya que se ha iniciado la migración de los asuntos a una modalidad en línea, lo que permitió dar seguimiento, consultar los expedientes y desahogar las audiencias de forma remota, cuidando la salud de nuestros usuarios que en su mayoría son personas de la tercera edad.

Se implementó la recepción de forma preliminar de la documentación vía correo electrónico y se habilitó esta opción como una vía de comunicación adicional con los usuarios del servicio de Defensoría Legal Gratuita.

Asimismo, se han ampliado la cobertura del servicio de Defensoría Legal Gratuita, que antes solo se enfocaba en la Ciudad de México y ahora es posible brindarlo en cualquier Entidad Federativa, llevando los juicios y la atención a los usuarios tanto de forma presencial como a través del uso de medios remotos.

Resultados

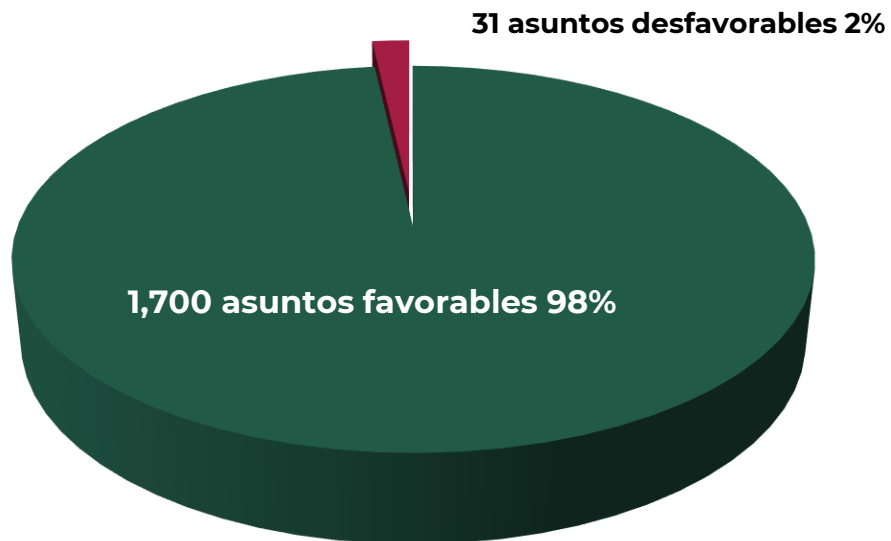
Para el periodo comprendido de enero a diciembre de 2021 se concluyeron un total 1,731 asuntos, de los cuales 1,700 se resolvieron de manera favorable para los Usuarios y únicamente 31 asuntos de forma desfavorable; obteniendo así, un resultado del 98.21% de asuntos favorables del total de asuntos concluidos. Cabe precisar que la meta fijada para el ejercicio 2021 fue del 97%, la cual se superó por un 1.21%, lo que representa 21 asuntos favorables más a los programados.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

La proporción de los resultados se ve representada en la siguiente gráfica:

■ FAVORABLES ■ DESFAVORABLES



Cabe destacar que se obtuvo una mejoría notable en el monto recuperado y el número total de asuntos concluidos de manera favorable, pues en 2020 se concluyeron 1,150 asuntos favorables con un monto recuperado de \$83,949,653.50, en 2021, en cambio, se concluyeron 1,700 asuntos de forma favorable con un monto recuperado de \$124,408,394.86.

En este sentido, los resultados obtenidos durante 2021, dan cumplimiento al objetivo prioritario “Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras”, establecido por la CONDUSEF en el Programa Institucional 2020-2024, lo cual contribuye en la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 4.1.- Fortalecer las acciones de protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros para procurar la equidad ante las Instituciones Financieras.

Se implementó un modelo de atención para que los usuarios pudieran firmar las demandas elaboradas y presentarlas ante los Juzgados correspondientes, estableciendo horarios de atención escalonados y destinando un espacio físico específico para disminuir el riesgo.

Cumpliendo con las medidas de protección y sana distancia, se brindó atención presencial a un total de 5,904 usuarios.

Asimismo, se iniciaron 2,131 servicios de Defensoría Legal Gratuita y se presentaron 983 demandas.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 4

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita	96.33% (2019)	96.33%	96.31%	98.21%	97%
Parámetro 1	Nombre del parámetro 1	1798 (2019)	1,798	1,194	1,731	ND
Parámetro 2	Nombre del parámetro 2	66 (2019)	66	44	31	ND

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo prioritario 5. Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.

Realizar la supervisión, a través de la vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras es de gran importancia para la CONDUSEF, ya que permite verificar que den cumplimiento a lo establecido por el legislador en las diferentes leyes y disposiciones secundarias en materia de transparencia y calidad de la información. Las acciones de Vigilancia se realizan a través del análisis de información y documentación que se solicita a las instituciones financieras en donde se revisan casos reales de clientes que hayan contratado un producto o servicio financiero, así como, toda la información que forme parte del mismo. La Inspección se lleva a cabo acudiendo a las instalaciones de dichas instituciones para revisar que sus procesos de atención y la información disponible a los clientes cumpla con la regulación y en la Verificación se analiza que las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas cumplan con la normativa a través de visitas que se llevan cabo en sus instalaciones.

Resultados

Se logró superar la meta de la supervisión realizando acciones a 179 instituciones financieras, representando un 300% con respecto a la meta programada. Por otra parte se llevó a cabo la Evaluación de productos financieros en todos los sectores que se encuentran dentro del ámbito de competencia en materia de transparencia financiera como son: Instituciones de Seguros, Banca Múltiple, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas (SOFOMES E.R.), Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas (SOFOMES, E.N.R.), Uniones de Crédito, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, y Sociedades Financieras Populares. La Inspección se llevó a cabo al sector de banca múltiple y sociedades financieras populares, así como, la Verificación se llevó a cabo al sector de SOFOMES ENR.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 5.1.- Realizar las acciones de supervisión, vigilancia, inspección y verificación de manera integral a las Instituciones Financieras, por todas las áreas supervisoras de la Comisión Nacional, con el fin de conocer el grado de cumplimiento a la norma.

Se llevó a cabo la Supervisión a 179 Instituciones Financieras en los diferentes procesos que son: Vigilancia, Inspección y Verificación. Es importante mencionar que el número corresponde a aquellas Instituciones a las cuales se les emitió un Programa de Cumplimiento Forzoso.

Dentro de las acciones de Evaluación se revisaron 12 productos de los sectores: Asegurador, Banca Múltiple, SOFOMES E.R., SOFOMES, E.N.R., Uniones de Crédito, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, y Sociedades Financieras Populares. Los productos fueron: Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual, Seguro de Vida Individual y Temporal, Seguro de vida, Seguro de daños, Seguro de desempleo relacionado con crédito hipotecario, crédito de nómina, crédito personal (bancos, entidades de ahorro y crédito popular y Sofomes E.N.R.), crédito simple, PRLV, Crédito de habilitación o avío, Cuenta de nómina, Depósito a la Vista.

También se llevó a cabo la revisión de la causa “Emisión de Tarjeta de Crédito sin Solicitud” a fin de verificar que las Instituciones Financieras estén otorgando una tarjeta de crédito con la autorización del Usuario.

Dentro de las acciones de Inspección que la CONDUSEF llevó a cabo, fue la visita a ocho instituciones financieras, cinco de ellas del sector de banca múltiple, y tres del sector sociedades financieras populares. Los temas que se supervisaron fueron: Comisiones en sucursales, Terminación de operaciones sanas prácticas, ventas atadas, revisión del comparativo entregado en abril u octubre de cada año sobre costos y comisiones en tarjetas de crédito, publicidad en sucursales, entrega de ejemplares de los contratos de adhesión y comprobantes de operación.

Dentro de las acciones de Verificación se realizó la revisión de los temas siguientes: Terminación de Operaciones Activas y, Autorización para consultar historial crediticio (SIC's), Comisiones y Horarios de Atención a cuarenta SOFOMES E.N.R., de las cuales trece no atendieron la visita y una institución con estatus de no localizada.



También se realizó una visita de verificación especial, misma que no fue atendida por la Institución.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 5

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Instituciones Financieras Supervisadas	20 (2020)	ND	68	179	203

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

4

ANEXO



4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

Objetivo prioritario 1.- Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas

1.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).		
Objetivo prioritario	Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.		
Definición o descripción	La Semana Nacional de Educación Financiera congrega el evento nacional que promueve y acerca contenidos de Educación Financiera a la población, especialmente a los grupos vulnerables para que manejen mejor sus recursos, ahorren, conozcan alternativas de seguros, ahorro para el retiro y desarrollen medidas de seguridad para prevenir los fraudes financieros.		
Nivel de desagregación	<ul style="list-style-type: none"> • Geográfica: Nacional • Entidad federativa: Las 32 entidades federativas del país. • Grado académico: No aplica (para cualquier persona). • Sexo: Mujeres y Hombres • Pertenencia étnica: Aplica para toda la población. • Grupo etario: los cursos están dirigidos a toda la población, sin embargo, algunos se adaptan para los diferentes tipos de poblaciones vulnerables como: madres solteras, adultos mayores, migrantes y personas con discapacidad. De manera trasversal se deberá considerar los programas sociales del Gobierno Federal. • Grupos poblacionales: No aplica (para cualquier persona) • Sector económico: Servicios y productos financieros. • Cualquier otra que resulte relevante para el caso específico: 	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Visitantes	Periodo de recolección de los datos	Se trata de información correspondiente al periodo de enero a diciembre.
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	10 de enero del siguiente año.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Tendencia esperada	Creciente año con año.		Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Educación Financiera.		
Método de cálculo	Registro de asistentes a las actividades y eventos organizados en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera. Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial y/ o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación.					
Observaciones	Estimación cuantitativa de la población impactada con contenidos de Educación Financiera, no obstante que la SNEF se celebra en los meses de octubre o noviembre, el reporte de sus metas se plantea en el mes de diciembre con el propósito de contar con la información definitiva. Dado que la SNEF 2020 va a ser 100% virtual, pudiera presentarse un sesgo en la estimación.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.						
Registro de asistentes a las actividades	Número de visitantes que asistieron de manera presencial y/ o virtual a los eventos programados en la Semana Nacional de Educación Financiera	Eventos organizados en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera	Número de visitantes que asistieron de manera presencial y/ o virtual a los eventos programados en la Semana Nacional de Educación Financiera, en el periodo anterior.	Fuente de información variable 1	Presencial: Se registra el número de visitantes a la Sede Central y a los eventos organizados por Instituciones participantes. Virtual: Conteo de visitantes registrado a través de las herramientas y medios remotos utilizados para el evento de la Semana Nacional	
Sustitución en método de cálculo	NA					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	220,582					
Año	2018					
Meta 2024			Nota sobre la meta 2024			
236,423						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
367,000	215,348	194,401	139,427	174,069	192,326	220,582
METAS Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.						



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

2020	2021	2022	2023	2024
200,000	250,000	300,000	350,000	417,000

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

1.2 Parámetro

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO					
Nombre	Aspirantes inscritos a los Diplomados de Educación Financiera.				
Objetivo prioritario	Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas				
Definición o descripción	Formar a las personas con conocimientos sobre Educación Financiera, a través de los Diplomados que ofrece CONDUSEF. El indicador mide el número de interesados en adquirir conocimientos, es decir el número de inscritos.				
Nivel de desagregación	<ul style="list-style-type: none"> • Geográfica: Nacional • Entidad federativa: Todas • Grado académico: Bachillerato en adelante. • Sexo: Mujeres y Hombres • Pertenencia étnica: Aplica para toda la población. • Grupos poblacionales: No aplica (para cualquier persona) • Sector económico: Servicios y productos financieros. • Cualquier otra que resulte relevante para el caso específico: personas con acceso a internet. 	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Número de inscritos	Periodo de recolección de los datos	Se trata de información correspondiente al periodo de enero a diciembre.		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	10 de enero del siguiente año		
Tendencia esperada	Creciente año con año.	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Educación Financiera.		
Método de cálculo	Inscritos a los Diplomados que ofrece la CONDUSEF, para el desarrollo de capacidades financieras.				
Observaciones					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE					
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.					
Número de inscritos ejercicio actual	Inscritos a los Diplomados que ofrece la CONDUSEF para el desarrollo de capacidades financieras.	Número de inscritos ejercicio anterior	Inscritos a los Diplomados que ofrece la CONDUSEF para el desarrollo de capacidades financieras, del mismo periodo, pero del año anterior.	Fuente de información variable 1	Base de datos de inscritos en los diferentes sistemas de los Diplomados
Sustitución en método de cálculo	NA				



VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	22,154		Se toma como base lo reportado en el ejercicio 2018.			
Año	2018					
Meta 2024			Nota sobre la meta 2024			
180,000						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NA	NA	NA	NA	NA	15,240	22,154
2020	2021	2022	2023	2024		
140,000	150,000	160,000	170,000	180,000		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



Objetivo prioritario 2.- Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.

N.2.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico jurídicas atendidas en un plazo de hasta 15 días hábiles.		
Objetivo prioritario	Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.		
Definición o descripción	Mide la atención en tiempo de asesoría por medios remotos derivados de la Queja Electrónica, correo Electrónico, llamadas telefónicas, Chatbot y Chat en línea, así como todas las asesorías presenciales de los Usuarios respecto de instituciones, productos y servicios financieros.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Mensual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Número de Asesorías Técnico Jurídicas Atendidas en un plazo de hasta 15 días	Período de recolección de los datos	Enero a diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	10 días posteriores al cierre mensual
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B" Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de CONDUSEF.
Método de cálculo	<p>El indicador, mide el porcentaje de solicitudes de asesorías atendidas en un plazo de hasta 15 días hábiles. Entre el total de Asesorías Técnico Jurídicas solicitadas.</p> <p>Número de Solicitudes Atendidas/ Solicitudes Recibidas.</p> $\% \text{ ATJ} = \frac{\text{ATJ} (\text{A1.1} + \text{A. 12 en tiempo})}{\text{ATJ} (\text{A1.1} + \text{A. 12})}$		
Observaciones	Las Solicitudes Atendidas son aquellas ATJ que se concluyen dentro de los primeros 15 días a la fecha de su recepción en el SIO		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.			



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Nombre variable 1	Número de Asesorías Técnico Jurídicas Atendidas	Valor variable 1	ATJ=A.1.1 + A.1.2. en tiempo	Fuente de información variable 1	Portal Estadístico Procesador Estadístico	
Nombre variable 2	Total de Solicitudes Recibidas	Valor variable 2	ATJ (A1.1 + A.12)	Fuente de información variable 2	Portal Estadístico Procesador Estadístico	
Sustitución en método de cálculo	$\% \text{ ATJ} = \frac{\text{ATJ (A1.1 + A.12 en tiempo)}}{\text{ATJ (A1.1 + A.12)}}$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	84.5%		La línea base se toma con relación a los avances realizados en el periodo de 2012-2018.			
Año	2018					
Meta 2024			Nota sobre la meta 2024			
	95%		La Meta a 2024 se toma con relación al porcentaje de las solicitudes atendidas en un plazo de hasta 15 días entre el total de solicitudes recibidas			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
82.6%	83%	83.8%	84.3%	85%	84.8%	84.5%
METAS						
Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.						
2020	2021	2022	2023	2024		
95%	95%	95%	95%	95%		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo prioritario 3.- 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 a los Usuarios de servicios financieros.

N.3.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.		
Objetivo prioritario	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 a los Usuarios de servicios financieros.		
Definición o descripción	Atender dentro de los plazos establecidos por la normatividad, la totalidad de las controversias que se reciban en la CONDUSEF a través de los proceso de protección con que cuenta y que son Gestión Electrónica u Ordinaria, reclamación, Conciliación y solicitud de emisión del acuerdo de trámite que contenga el dictamen.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Mensual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje de controversias atendidas dentro de los plazos legales establecidos	Periodo de recolección de los datos	Información correspondiente al periodo de enero a diciembre.
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	10 días posteriores al cierre mensual
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B" Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios por lo que hace a los procedimientos de Gestión Electrónica y Ordinaria, Reclamación y Conciliación. La Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras de la Vicepresidencia Jurídica, por lo que hace a la solicitud de emisión del acuerdo de trámite que contenga el dictamen
Método de cálculo	<p>El indicador, mide el porcentaje de controversias atendidas dentro de los plazos establecidos en la normatividad entre el total de Controversias iniciadas.</p> <p><i>Controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad / Controversias iniciadas</i></p> $\% \text{ Controversias Atendidas en plazo} = \frac{[(\text{Gestión Ordinaria (B. 1.1 en plazo)} + \text{Gestión Electrónica (B. 1.2 en plazo)} + \text{Conciliación (B. 1.4 en plazo)}) + ((\text{Solicitud de Dictamen Fav} + \text{No Fav (B. 3 en plazo)})]}{[(\text{Gestión Ordinaria (B. 1.1)} + \text{Gestión Electrónica (B. 1.2)} + \text{Conciliación (B. 1.4) Iniciadas})] + ((\text{Solicitud de Dictamen Fav} + \text{No Fav (B. 3) iniciadas})]}$		



Observaciones	Incrementar las acciones iniciadas en los procesos de Gestión Ordinaria y Electrónica, la Conciliación y la solicitud de emisión del acuerdo de trámite que contenga el dictamen, procurando la atención y el bienestar de los Usuarios, promoviendo las diferentes modalidades de atención (presencial y remota) en los servicios que se otorgan en las Unidades de Atención a Usuarios, CCAMER y en la Dirección de Dictaminación.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.						
Nombre variable 1	Número de controversias atendidas en los plazos establecidos en la normatividad		$[(B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.) + [(B.3 Fav + No Fav) en plazo]$	Fuente de información variable 1	Sistema de Información Operativo (SIO)	
Nombre variable 2	Número de controversias iniciadas		$[(B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.) + [(B.3 Iniciadas)]$	Fuente de información variable 2	Sistema de Información Operativo (SIO)	
Sustitución en método de cálculo	$\% \text{ Controversias Atendidas en plazo} = \frac{[(\text{Gestión Ordinaria (B. 1.1 en plazo)} + \text{Gestión Electrónica (B. 1.2 en plazo)} + \text{Conciliación (B. 1.4 en plazo)}) + ((\text{Solicitud de Dictamen Fav} + \text{No Fav (B. 3 en plazo)})]}{[(\text{Gestión Ordinaria (B. 1.1)} + \text{Gestión Electrónica (B. 1.2)} + \text{Conciliación (B. 1.4) Iniciadas}) + ((\text{Solicitud de Dictamen Fav} + \text{No Fav (B. 3) iniciadas})]}$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	Atención del 14.6% de (B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.) + B.3 Fav.		La línea base se toma con relación a los avances realizados en el 2018			
Año	2018					
Meta 2024			Nota sobre la meta 2024			
	90%		La Meta a 2024 se toma con relación al porcentaje de Controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad entre el Total de Controversias Iniciadas.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
METAS Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.						
2020	2021	2022	2023	2024		
90%	90%	90%	90%	90%		



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



Objetivo prioritario 4.- Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.

N.4.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO					
Nombre	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita				
Objetivo prioritario	Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.				
Definición o descripción	El objeto es medir el número de acciones de defensa que resultan benéficas para los beneficiarios del servicio de defensoría legal gratuita, como aspectos correctivos de malas prácticas o diferencias de los Usuarios con las instituciones financieras. De esta manera, se mide el beneficio que implica asistir a los beneficiarios del servicio mencionado en las controversias que se generen con las Instituciones Financieras y que sin éste se obstaculizaría una solución a su problemática y la defensa de sus derechos.				
Instituciones	Nacional, Usuarios beneficiados con el servicio de defensoría legal gratuita	Periodicidad o frecuencia de medición	Mensual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódica		
Unidad de medida	Defensas favorables al usuario concluidas	Período de recolección de los datos	Del primero al último día de cada mes		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	10 días posteriores al cierre mensual		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Procedimientos Jurídicos, defensoría y consultiva.		
Método de cálculo	Número de defensas concluidas favorables = Número de defensas concluidas totales – número de defensas concluidas desfavorables.				
Observaciones	Dentro del cálculo, se excluyen los asuntos concluidos por otros motivos (desistimiento, fallecimiento del usuario o revocación del servicio).				
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE					
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.					
Nombre variable 1	Número de defensas concluidas totales	Valor variable 1	1,798	Fuente de información variable 1	Sistema de Información Operativo (SIO)



Nombre variable 2	Número de defensas concluidas desfavorables.	Valor variable 2	66	Fuente de información variable 2	Sistema de Información Operativo (SIO)	
Sustitución en método de cálculo	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita=1,732/1,798= 96.33%					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	96.33%		La línea base corresponde a los resultados totales de 2019, reportados a mes diciembre de dicho año.			
Año	2019					
Meta 2024			Nota sobre la meta 2024			
97.00%						
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO Se deberán registrar los valores acordes a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
85%	97.79%	96.53%	99.06%	98.86%	96.89%	97.90%
METAS Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.						
2020	2021	2022	2023	2024		
97%	97%	97%	97%	97%		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo prioritario 5.- Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.

N.5.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Instituciones financieras supervisadas.		
Objetivo prioritario	Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.		
Definición o descripción	Mide el número de instituciones financieras que serán supervisadas, vigiladas, inspeccionadas y verificadas		
Nivel de desagregación	Usuarios de Servicios Financieros	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico: Instituciones Financieras revisadas en el semestre.
Unidad de medida	Instituciones	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	10 Enero del siguiente año
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera y Dirección General de Verificación y Sanciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Método de cálculo	El Indicador mide el número de instituciones financieras revisadas. Número = Número total de Instituciones Financieras revisadas		
Observaciones			



APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.							
Nombre variable 1	Instituciones Financieras revisadas		Valor variable 1	Número = Instituciones Financieras revisadas, en el mismo periodo pero del año anterior.		Fuente de información variable 1	
Sustitución en método de cálculo							
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS							
Línea base				Nota sobre la línea base			
Valor	N/D						
Año							
Meta 2024				Nota sobre la meta 2024			
203							
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO							
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
METAS							
Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.							
2020	2021	2022	2023	2024			
20	60	90	135	203			

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

5

GLOSARIO



5- Glosario

Concepto	Definición
Año	Ejercicio al que se refieren los datos estadísticos
Asesorías	Es la orientación e información que otorga la Condusef a los Usuarios sobre los productos y servicios financieros que ofrecen las Instituciones, mediante la cual se les resuelven a los usuarios sus dudas
Causas de reclamación	Son los motivos o causas por las cuales los usuarios de servicios financieros presentaron una inconformidad
Delegación	Es la Unidad Administrativa desconcentrada de la Comisión Nacional a través de la cual se da atención personalizada a los Usuarios de Servicios Financieros en todos los puntos del país
Influencer	Persona que destaca en una red social u otro canal de comunicación y expresa opiniones sobre un tema concreto que ejercen una gran influencia sobre muchas personas que la conocen.
Instituciones	Son las Entidades Financieras
Número de reclamaciones	Es la suma de las inconformidades que directamente presentan los usuarios a sus propias instituciones financieras
Reclamaciones	Inconformidades que presentan los Usuarios sobre una Entidad Financiera
Reclamaciones arbitraje	Al no existir arreglo en la etapa de Conciliación, las partes podrán, de mutuo acuerdo, elegir a la Condusef o a un tercero propuesto por ésta, como árbitro de la Controversia y/o Reclamación. La Condusef, con los elementos aportados por ambas partes, emite el "Proyecto de Laudo", que es la resolución que pone fin al asunto y en el cual se señala a quién le asiste la razón.
Reclamaciones conciliación	Es un medio a través de la cual la Condusef, propone alternativas para dar solución a los conflictos entre el usuario y la Institución Financiera, con la finalidad de lograr consensualmente el acuerdo entre las partes involucradas.
Reclamaciones Defensa Legal Gratuita	Se refiere a la actividad de la Comisión encaminada a la asistencia legal del Usuario en la defensa de sus intereses ante los tribunales competentes.
Reclamaciones Dictamen	Es una opinión técnico-jurídica, elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente del asunto, con la intención de que dicha opinión la pueda hacer valer ante los tribunales competentes.
Reclamaciones gestión ordinaria / gestión electrónica	Gestión Ordinaria: Es el procedimiento por el que la Condusef notifica a la Institución Financiera la inconformidad o reclamación del Usuario (a través del envío de un oficio con fundamento en el Art. 53 de la Ley de Condusef), y se realiza en aquellos casos en los que no se cuenta con convenio de colaboración de Gestión Electrónica. Gestión Electrónica: Es el mecanismo que permite a la Condusef y a la Unidad Especializada de la Institución, resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones que plantean los Usuarios



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Reclamaciones solicitud para la defensa legal gratuita	Es la acción mediante la cual, la Condusef analiza las solicitudes de los Usuarios que desean obtener el servicio de Defensa Legal Gratuita.
Sector	Es la agrupación de Instituciones Financieras con características y propósitos similares en la oferta de productos o servicios
Usuario	En singular o plural, a 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.

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS



6.- Siglas y abreviaturas

Siglas / Acrónimos	Significado
ASF	Auditoría Superior de la Federación.
ATJ	Asesoría Técnica Jurídica
CCAMER	Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos
CO	Conciliación
CONALEP	Colegio Nacional de Educación Profesional
CONALEP	Colegio Nacional de Educación Profesional
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
DEF	Diplomado en Educación Financiera
GE	Gestión Electrónica
GO	Gestión Ordinaria
IF	Institución Financiera En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, las instituciones de tecnología financiera, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
MyPymes	Micro, pequeñas y medianas empresas
PND	Plan Nacional de Desarrollo.
PRONAFIDE	Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo.
SFP	Secretaría de la Función Pública.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
SIAB-VIDA	El trámite para solicitar búsqueda de beneficiarios de seguros de vida
SICAVISP	Sistema de Capacitación para Servidores Públicos
SIPRES	Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
UAU	Unidad de Atención a Usuarios
UnADM	Universidad Abierta y a Distancia de México
UNITEC	Universidad Tecnológica de México
UVM	Universidad del Valle de México