

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
Enero 2023 – Junio 2024**



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

Índice

1.- Marco normativo	4
2.- Resumen ejecutivo	11
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	11
3.- Avances y Resultados	17
Objetivo prioritario 1. Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.....	17
Objetivo prioritario 2. Incrementar la inclusión financiera en el bienestar de los Usuarios de servicios Financieros, mediante asesoría, orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.	25
Objetivo prioritario 3. Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios u productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros.....	28
Objetivo prioritario 4. Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.	30
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.....	34
4- Anexo. Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros	38
Objetivo prioritario 1. Promover el desarrollo de capacidades Financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.....	38
Objetivo prioritario 2. Incrementar la inclusión financiera en el bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante asesoría, orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.	42
Objetivo prioritario 3. Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios u productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros.....	45



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.	48
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.....	50
5.- Glosario	53
6.- Siglas y abreviaturas	55

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

Este documento se sustenta con base 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, otorgan a la planeación del desarrollo nacional el carácter de eje que articula las políticas públicas para garantizar que el Estado mexicano formule dichas políticas considerando que deben ser integrales y sustentables; que fortalezcan la Soberanía de la Nación y su régimen democrático; que consideren a la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo, como factores que coadyuven a una más justa distribución del ingreso y la riqueza; que permitan 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 invocados, postulan 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 el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 en el Diario Oficial de la Federación, en el cual se estableció que el Gobierno tendrá la responsabilidad de construir una propuesta post neoliberal y de convertirla en un modelo viable de desarrollo económico, ordenamiento político y convivencia entre los diversos sectores sociales. De la misma manera, postula que se buscará demostrar que sin autoritarismo es posible imprimir un rumbo nacional, y que la modernidad puede ser forjada desde abajo y sin excluir a nadie, y que el



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

desarrollo no tiene porqué ser contrario a la justicia social, estableciendo como principios rectores los siguientes:

- 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), emitió 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



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

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;



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

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.”



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

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.”

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.”



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

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 proponer actividades que desarrollen las capacidades financieras de las familias mexicanas y les proporcionen herramientas con un lenguaje sencillo, coloquial y cercano, útil para administrar su patrimonio mediante el uso informado de productos y servicios financieros, la CONDUSEF diseñó e implementó diversos proyectos como la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), que en su 16ª edición en 2023, organizó nuevamente actividades en un formato híbrido, dándole paso al regreso de una Sede Central presencial.

La SNEF se llevó a cabo del lunes 23 al domingo 29 de octubre de 2023, con el slogan: *“Controla tus finanzas y mejora tu salud financiera”*. Participaron como Coordinadores Logísticos de la Sede Central, la Asociación de Bancos de México (ABM) y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

El lunes 23 de octubre, Instituciones públicas, privadas, financieras, sociales y educativas iniciaron actividades a nivel nacional e internacional, encaminadas a la concientización sobre el buen uso de productos y servicios financieros. Estas actividades se llevaron a cabo en un formato híbrido (tanto en forma presencial, como en línea a través de la plataforma FinTech,) así como en la plataforma CEFIE (Conferencias de Educación Financiera en Instituciones Educativas) y para Mexicanos en el Exterior.

En cuanto a la edición de 2024, ésta se llevará a cabo en el mes de septiembre, y el eslogan será: *“El camino al Bienestar Financiero”*.

Contará con una versión híbrida a través de 3 vertientes de participación:

1. Plataforma de stands virtuales.
2. Sede Central.
3. Actividades a través de plataformas y de forma presencial en Instituciones Educativas (Plataforma CEFIE).



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

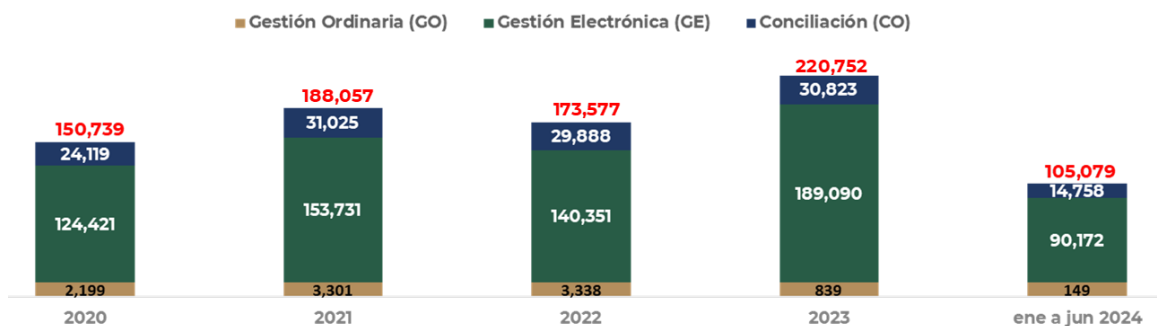
Atención a Usuarios

Dentro de la CONDUSEF y en especial, al referirse a los procesos de atención a Usuarios denominados Atención Técnico Jurídica y a las controversias planteadas por los Usuarios, es donde la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios ha podido ampliar y profundizar la calidad de su atención, cumpliendo con los plazos normados en la legislación y en sus manuales internos, y mejorando sustancialmente la calidad y calidez con las que se atiende a las personas que acuden en busca de orientación y/o ayuda en sus gestiones en el ámbito financiero.

Con esto no solo se ha logrado el proceso de Asesorías técnico jurídicas se cumpla con la atención dentro del plazo, también y como consecuencia, se ha incrementado el número de Usuarios que se acercan a la CONDUSEF para pedir una asesoría, como se muestra en el siguiente cuadro:

Año de realización	Asesoría Técnico Jurídica
2020	896,380
2021	942,897
2022	863,956
2023	1,187,176
Ene-jun 2024	687,339

Por lo que se refiere al procedimiento de Controversias, (Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación) las cuales también se han atendido en el tiempo establecido, el número de Usuarios que quisieron iniciar una reclamación contra alguna Institución Financiera creció con una tendencia que se observa en el siguiente gráfico.



Lo anterior pone en evidencia que con estas acciones, la CONDUSEF está contribuyendo a disminuir consistentemente la disparidad observada en la prestación de los servicios financieros, entre las Instituciones Financieras y los



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

Usuarios, buscando que el crecimiento económico del país no excluya a las personas que utilizan este servicio, de conformidad con el principio rector del Plan Nacional de Desarrollo 2019 -2024, “No dejar a nadie atrás, No dejar a nadie afuera”.

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.



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

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.

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 a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros

Las acciones de supervisión se llevan a cabo a través de la vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras, con el fin de atestiguar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros. En este contexto, se reporta que durante 2023 se llevó la supervisión a ciento cuarenta y dos Instituciones Financieras y para 2024, se tiene programada la realización de 203 acciones de supervisión; de las cuales, al mes de junio de 2024, se encuentran en proceso y se han llevado a cabo 85.

La evaluación y vigilancia se efectúa a través de la revisión de expedientes de clientes (el contrato de adhesión, la carátula y el estado de cuenta) y la publicidad que la Institución Financiera utiliza para comercializar su producto y cuya finalidad es vigilar que las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones se realicen de manera transparente y en apego a la norma.

La inspección se lleva a cabo a través de visitas en las sucursales u oficinas de las Instituciones Financieras con el objeto de que los documentos, información y procesos estén apegados a la normativa aplicable.

La verificación se efectúa por medio de visitas calendarizadas a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiples, Entidades No Reguladas con el objeto de mejorar la vigilancia a este sector, comprobando que se está llevando adecuadamente el



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

proceso de Terminación de Operaciones Activas, Comisiones, Horarios de Atención, así como las Autorizaciones para consulta de Buró de Crédito.

Con una supervisión integral, se busca contar con un panorama completo respecto del grado de cumplimiento a la diversa normatividad aplicable por parte de las Instituciones Financieras, ya que se realiza revisando el proceso previo a la contratación y posterior a la contratación, y hasta cuando se realiza la cancelación de algún producto.

De esta forma, se analizan, diseñan, proponen e implementan aquellas modificaciones viables que impacten favorablemente al Usuario, fomentando la protección y promoviendo el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.

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 cuenta con programas y acciones enfocadas en el desarrollo de habilidades y capacidades financieras a la población, facilitando la toma de decisiones relacionadas con las finanzas personales y que contribuyan directamente a la toma de decisiones informada y oportuna para su bienestar financiero.

Resultados

Como medio para la difusión y divulgación de contenidos a través de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), se involucra y hace partícipes a instituciones tanto públicas como privadas en el tema de la Educación Financiera con una visión hacia la inclusión financiera informada. Bajo el lema “Controla tus finanzas y mejora tu salud financiera”, la SNEF 2023 marcó el regreso a la presencialidad mediante la instalación de la Sede Central en el Complejo Cultural Los Pinos, en donde 56 Instituciones Financieras y educativas de los sectores público, social y privado participaron a través de 72 stands, 4 módulos de información y 2 auditorios (BBVA y Citibanamex). En estos auditorios se llevaron a cabo un total de 64 conferencias, con una asistencia total de 6,967 personas.

En la plataforma virtual FinTech, participaron 22 instituciones de empresas FinTech líderes del sector, instituciones gubernamentales y asociaciones, con el fin de incentivar una mayor Educación Financiera para los mexicanos, buscando lograr un impacto positivo tanto a nivel nacional como internacional.

El lunes 23 de octubre, instituciones públicas, privadas, financieras, sociales y educativas iniciaron actividades a nivel nacional e internacional, encaminadas a la concientización sobre el buen uso de productos y servicios financieros. Estas actividades se llevaron a cabo de forma presencial y en línea a través de la plataforma FinTech, así como en la plataforma CEFIE (Conferencias de Educación Financiera en Instituciones Educativas) y para Mexicanos en el Exterior.



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

Se desarrollaron actividades para Instituciones de Educación Superior y Medio Superior como conferencias virtuales y presenciales, que permitieron un mayor alcance.

Entre estas actividades se incluyeron las organizadas por las Unidades de Atención a Usuarios, resultando en un total de 210 actividades. Asimismo, se llevaron a cabo dos eventos en Instituciones Educativas de Nivel Superior que fungieron como aliadas. En estos eventos participaron funcionarios de esta Comisión Nacional, representantes de los gobiernos estatales (Secretarios de Educación, Subsecretarios de Educación, etc.), así como representantes de las instituciones educativas (Rectores, Vicerrectores, Directores Generales, etc.). Además, se organizaron 17 eventos precuela.

Finalmente, la CONDUSEF desarrolló en colaboración con la Universidad Anáhuac y Bank of América, 3 encuestas para evaluar la edición 2023.

Para la comunidad mexicana en el exterior, se llevaron a cabo 252 eventos, obteniendo un total de 139,528 impactos directos.

Como parte de las acciones relevantes que promueve la CONDUSEF, se tiene el Diplomado en Educación Financiera, que cuenta con un posicionamiento histórico de 17 años (2007-2024), entre Universidades públicas y privadas, así como público en general.

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.

En el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera, participaron como Instituciones anfitrionas de eventos 277 planteles educativos que facilitaron sus plataformas virtuales para llevar a cabo diversas actividades, principalmente conferencias.



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

Se contó con la participación de los siguientes subsistemas del Sistema Educativo Nacional:

1. Tecnológico Nacional de México (TecNM)
2. Universidades Politécnicas y Tecnológicas
3. Universidades Autónomas, Públicas, Estatales e Interculturales
4. Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM)
5. Universidades Privadas
6. Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI)*
7. Escuela Nacional Preparatoria (ENP)

La plataforma virtual Fintech, contó con 22 stands que proporcionaron información relevante a través de videos e infografías, además de incluir botones vinculados a las redes sociales de las Instituciones que, durante ese período, publicaron contenidos educativos. También se incluyó un quiz sobre inteligencia financiera.

Para la comunidad mexicana en el exterior (modalidad internacional), se organizaron tres foros con las siguientes temáticas: Iniciativas para la Comunidad Mexicana en el Exterior, Iniciativas de Inclusión y Educación Financiera para las Mujeres, y Organismos Internacionales de Protección Financiera. Asimismo, se llevaron a cabo diversas actividades a través de las diferentes representaciones de México en el Exterior. Estas actividades tuvieron como propósito orientar a los connacionales y a sus familiares en México sobre sus derechos y las alternativas disponibles para conservar, proteger y, si es necesario, transferir su dinero y patrimonio a su comunidad de origen, así como conocer los servicios a los que pueden acceder en el lugar donde residen.

En total, se impactaron directamente a 139,528 personas a través de 252 actividades realizadas en conjunto con 47 embajadas y consulados participantes, así como 20 Instituciones aliadas.

En suma, al cierre de 2023, la SNEF tuvo su impacto acumulado de 1,150,299, como se desglosa en el siguiente cuadro:



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

Acción	Total Impacto
Auditorios Sede Central	6,967
Conferencias en Instituciones de Educación Superior (IES)	302,194
Eventos Organizados por la Dirección General de Educación Financiera	3,008
Actividades Presenciales organizadas por las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF	17,255
Eventos Precuela	97,361
Streaming	122,794
Página web de la SNEF	181,533
Sede Central instalada en el Complejo Cultural Los Pinos	61,745
Plataforma Fintech	219,000
Mexicanos en el Exterior	138,442
GRAN TOTAL	1,150,299

Para la edición de 2024, la Semana Nacional de Educación Financiera se llevará a cabo nuevamente en formato híbrido, aprovechando las experiencias de años anteriores. Habrá actividades en la plataforma de stands virtuales, coordinadas por Fintech México, así como conferencias a través de la plataforma CEFIE y eventos para mexicanos en el exterior. Todas las vertientes de participación están disponibles en la página de la SNEF: <https://eduweb.condusef.gob.mx/snef/index.html>

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).

Con el fin de fomentar la Educación Financiera entre la población, la CONDUSEF impulsa Cursos y Diplomados en línea con los resultados desglosados que se presentan a continuación:



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

Curso/Diplomado	2023	Ene-Jun 2024
Diplomado en Educación Financiera	209,094	199,353
Diplomado en Seguros	32,862	21,448
Curso MOOC: Construyo mi futuro financiero	24,111	7,967
TOTAL	266,067	228,768

Como parte de las acciones relevantes que promueve la CONDUSEF, se tiene el Diplomado en Educación Financiera que cuenta con una trayectoria de 18 años (2007-2024 *enero- junio), con la participación de las universidades, empresas privadas, administración pública federal, gremios, cajas de ahorro, así como del público en general de México y el extranjero.

Desde su lanzamiento en 2007 y hasta 2018, registró una cifra acumulada de 12 años de 114,842 participantes. De 2019 a 2024 (*enero – junio 2024) la cifra acumulada de 6 años fue de **912,559 participantes**.





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 1

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024
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	1,315,568	1,150,299	ND
Meta para el bienestar	Aspirantes inscritos a los Diplomados de Educación Financiera.	22,154 (2018)	31,208	142,955	264,012	186,875	266,067	228,768*

Nota:

- ND: la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible, debido a que la SNEF 2024, será en septiembre.

*Cifras al mes de junio de 2024.



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

Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 1

Con relación a la meta establecida para 2023 de 350,000 personas asistentes a la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF):

La explicación del número obtenido en la edición 2023 de la SNEF, obedece a que se llevó a cabo en un formato híbrido; Adicionalmente, con el objetivo de impactar al mayor número de personas, se trabajó en diferentes vertientes de operación:

- Se organizaron eventos previos a la SNEF, llamados "Precuelas".
- Se instaló una Sede Central en el Complejo Cultural Los Pinos.
- Se llevaron a cabo actividades en Instituciones Educativas de Nivel Superior y Medio Superior, tanto públicas como privadas.
- Se difundieron las actividades a través de redes sociales para lograr un mayor alcance.
- Se contó con una plataforma virtual con stands, del sector FinTech.
- Las 35 Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF organizaron actividades en sus localidades.
- Con el apoyo del Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME), se organizaron conferencias y talleres para los mexicanos que radican fuera del territorio nacional.
- También se abrió una página web específica de la SNEF con contenidos educativos y la agenda de actividades.

Además, se organizaron tres foros:

- Iniciativas para la Comunidad Mexicana en el Exterior.
- Iniciativas de Inclusión y Educación Financiera para las Mujeres.
- Organismos Internacionales de Protección Financiera.

Por lo que toca a la disminución observada en los años 2021 y 2022, es importante tomar en consideración entre los factores más importantes que la SNEF se planea durante el primer bimestre del año, a efecto de informar oportunamente a las instituciones participantes sobre la visión de la SNEF en proceso de organización, tanto en su rol de conferencista como de organizador de eventos. En este contexto inicialmente se sobreestimó el impacto que tendría en regreso gradual a la



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

presencialidad una vez que se superaban los efectos adversos del COVID, y al momento de llevar a cabo la SNEF 2023, del 23 al 29 de octubre, ya que las Instituciones Educativas participaron en un formato híbrido, ya que el sector educativo se encontraba funcionando de manera 100% presencial.

Por otra parte, por cuanto hace a la meta a la meta establecida de 170,000 aspirantes inscritos en Diplomados de Educación Financiera para 2023, el resultado alcanzado (266,067 personas asistentes) se atribuyó principalmente al posicionamiento de este programa educativo de la CONDUSEF, entre Instituciones Educativas, empresas, organizaciones y público en general.

Además, los esfuerzos de difusión y promoción, más las actualizaciones de contenidos de estos proyectos, contribuyeron significativamente a su consolidación.



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

Objetivo prioritario 2. Incrementar la inclusión financiera en el bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante asesoría, 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 que coadyuven a una mejor inclusión en el sistema financiero mexicano, garantizando la atención por parte del personal de esta Comisión Nacional. Estos servicios se otorgan a través de los medios de atención implementados en la CONDUSEF, como son el Centro de Atención y Contacto por Medios Remotos; Chat en línea; Portal de Queja Electrónica; Chat Bot; orientaciones; Correo electrónico; y Redes Sociales, con lo cual se da una mayor cobertura y agilidad a las gestiones de los diversos asuntos planteados por los Usuarios.

Resultados

Se advierte que el porcentaje de cumplimiento de este objetivo se relaciona directamente con la naturaleza de la atención que se otorga a los Usuarios de servicios financieros.

En el año 2023, se logró cumplir con la meta originalmente prevista de 95% de las Asesorías Técnico Jurídicas en un plazo de 15 días, cumpliendo con el 100%.

De igual manera, entre enero y junio de 2024, también se logró cumplir con la meta prevista del 95% de las Asesorías Técnico Jurídicas en un plazo de 15 días, alcanzando un cumplimiento del 99.98%.

Con este tipo de asesorías, se busca incluir más gente a sector financiero a través de la puesta a disposición de mayor y mejor información de los productos, servicios e Instituciones Financieras. En ese contexto, la CONDUSEF está empeñada en mejorar permanentemente en la atención de los Usuarios a través de sus diversos canales por los que se asesora y orienta a los Usuarios respecto de las problemáticas que plantean.



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

	PROCESO	% Cumplimiento
Primer Indicador		
2023	ATJ	100
Enero a junio 2024	ATJ	99.98

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. En el CCAMER se incrementó de 75 a 127 posiciones de atención para soportar la asesoría y orientación a los Usuarios de los servicios financieros por medio de los canales de atención: Telefónico, correo electrónico, redes sociales y módulo escrito / MAEX

Se implementó capacitación teórica-práctica de forma presencial para tener una mejora continua en la atención.

Se puso en operación un nuevo sistema para la administración de recepción de llamadas telefónicas que permitió un carrusel de opciones del IVR mejorado que brinda orientación a los Usuarios.

2. En las UAU´s se reforzó el esquema de atención de la ventanilla única para la asesoría y orientación personalizada de calidad, con la redistribución de áreas para la asesoría especializada y sala de espera con una actualización de señalética.
3. Adicionalmente, se dio seguimiento mensual del cumplimiento de la meta de atención de ATJ´s por medio de reuniones entre UAU´s y DSYC.



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 2

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024
Meta para el bienestar	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	84.5% (2018)	95%	95%	99.94%	99.97%	100%	99.98%

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 u productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros.

Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios u productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de diversos procesos de protección.

Resultados

Los resultados se sustentaron en el cumplimiento de los plazos que establece la diversa normatividad aplicable.

En el año 2023, se logró rebasar la meta originalmente prevista de atender el 90% de las Controversias en los plazos establecidos por la normatividad, al lograrse un cumplimiento del 94% por ciento.

De enero a junio del 2024, se logró superar la meta prevista del 90% de las Controversias en los plazos establecidos, hasta registrar un cumplimiento del 93.9%.

	PROCESO	% Cumplimiento
Segundo Indicador		
2023	Controversias	94%
Enero a junio 2024	Controversias	93.9%



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

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. Capacitación a conciliadores y asesores en los productos y servicios con más reclamaciones para que puedan fortalecer sus actuaciones frente a las Instituciones Financieras.
2. En las UAU´s se reforzó el esquema de atención para la atención de conciliaciones presenciales.
3. Se implementó el procedimiento de Conciliación Telefónica (COT) y Conciliación Remota (COR), con lo cual se apoya a los Usuarios de servicio financieros, a llevar su reclamación de forma virtual.
4. Seguimiento mensual del cumplimiento de la meta de controversias por medio de reuniones entre UAU´s y DSYC y revisiones aleatorias de reclamaciones en particular para verificar el cumplimiento de los plazos.

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

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024
Meta para el bienestar	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad	14.6% (2018)	90%	90%	93%	95%	94%	93.9%

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.

Este objetivo prioritario atiende a la directriz de “No dejar a nadie atrás, No dejar a nadie fuera”; en particular otorgar el acceso a la justicia a los Usuarios de servicios financieros. En concreto, se busca limitar o reducir la brecha que existe entre los recursos y medios a disposición de las Instituciones Financieras respecto a los que están al alcance de sus Usuarios. En ese sentido, el objetivo de la Defensoría Legal Gratuita se centra en favorecer una simetría entre el Usuario y la Institución Financiera. En la realidad actual, es claro que no toda persona tiene a su alcance los medios para soportar el trámite de un juicio en el que reclame el respeto y reparación de sus derechos; ante ello, la CONDUSEF ha refrendado su compromiso de ser generador de bienestar para la población, al proporcionar dicho servicio como un medio para reducir la disparidad entre Usuarios y las Instituciones Financieras.

Así, mediante el acompañamiento y asistencia que se proporciona en el juicio, el Usuario puede reclamar su derecho en igualdad de condiciones, en un escenario de paridad de recursos y medios, respecto de las Instituciones Financieras y con el real potencial de obtener una sentencia conforme con sus intereses.

Resultados

Se fortaleció la operación dedicada al Servicio de Defensoría Legal Gratuita, teniendo como resultado que se superaran las expectativas y las metas trazadas.

Año	Asuntos Concluidos	Asuntos Concluidos Favorables	Asuntos Concluidos No Favorables	Porcentaje de Favorabilidad
2022	1,986	1,964	22	98.89%
2023	1,668	1,650	18	98.92%
2024 Junio	749	732	17	97.73%



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

También es de destacarse que se mantuvo una tendencia favorable de recuperación en los asuntos que fueron tramitados:

Año	Importe Recuperado
2022	\$168,018,715.99
2023	\$188,447,303.00
2024 Junio	\$90,698,718.37

Los resultados alcanzados contribuyeron indujeron al logro se efectos favorables respecto de los derechos de los Usuarios, ante las Instituciones Financieras demandadas. Se trata de un logro con un componente eminentemente social, al sentar las bases para limitar la brecha existente entre las Instituciones demandadas y los Usuarios, mediante la prestación del servicio de defensoría legal gratuita, con lo que se induce una simetría que pretende salvaguardar los derechos de los Usuarios.

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 destaca que se continuó incentivando la realización de los juicio en línea en beneficio de los Usuarios, solicitando y desahogando audiencias de manera remota, sobre todo en aquellos asuntos en los que al Usuario le resulta complicado desarrollar una diligencia de carácter judicial de forma presencial, o bien tratándose de adultos mayores, personas con alguna capacidad especial y /o grupos vulnerables en general, en los que a los Usuarios les resulta complicado presentarse ante el órgano jurisdiccional para el desarrollo de una audiencia o diligencia.



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

La CONDUSEF, continuó implementado acciones novedosas para el desarrollo de planteamientos actualizados en el ámbito de la materia del Litigio Estratégico, que aporten resultados favorables a los intereses de los Usuarios y en defensa de sus derechos, logrando avances importantes como el reconocimiento al pago de daños punitivos por parte de las Instituciones Financieras.

Permanentemente se están explorando opciones viables para plantear argumentos novedosos y estrategias que amplíen, profundicen y maximicen los beneficios directos a los Usuarios en el ejercicio de sus derechos.

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

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024
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%	98.89%	98.92%	97.73%
Parámetro 1	Nombre del parámetro 1	1798 (2019)	1,798	1,194	1,731	1,986	1,650	732
Parámetro 2	Nombre del parámetro 2	66 (2019)	66	44	31	22	18	17

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

Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 4

Con el propósito de consolidar mejores resultados en los juicios tramitados con motivo de las reclamaciones de los Usuarios, se identificó **el litigio estratégico** como una herramienta para, que a partir de un caso común en el que se plantee una Litis cotidiana, pueda conformarse un caso ideal para transformar el Derecho y llevar la atención pública a alguna cuestión o circunstancia de particular interés y beneficio para los Usuarios.

Se trata de un tipo de litigio diseñado para alcanzar objetivos que rebasen el interés de una persona en lo particular y a través del mismo promover cambiar la Ley o su aplicación de modo que tenga un impacto en la sociedad, dentro del margen que el sistema jurídico y el de impartición de justicia establecen.

De esta manera, se busca impactar no solo a Usuarios que se benefician del servicio, sino a toda aquella persona que jurídicamente se pueda encontrar en una problemática similar. Así, se busca provocar que la Jurisdicción emita pronunciamientos en beneficio de la generalidad de Usuarios.



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 se dé 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 las 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 observa que se dio cumplimiento a las metas históricamente establecidas: en el año 2020, se supervisaron 68 entidades financieras; en 2021 fueron 179 entidades supervisadas; y en el año 2022 fueron 159 entidades supervisadas. Con respecto a la meta establecida para el ejercicio 2023, se superó la meta originalmente establecida en 5%, al registrarse 142 acciones de supervisión.

Por lo que respecta a 2024, se tiene programada la supervisión a 203 Instituciones, y al mes de junio se tiene un avance de 42%.



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.

Durante 2023, se llevó a cabo la Supervisión de 142 Instituciones Financieras en los diferentes procesos que son: Vigilancia; Inspección; y Verificación. Para 2024, se tiene prevista la realización de 203 acciones de Supervisión de las cuales se han realizado 85 al mes de junio de 2024, lo que es el equivalente al 42% del total de acciones de supervisión previstas para el año.

Es importante mencionar que el número corresponde a aquellas Instituciones a las cuales se les emitió un Programa de Cumplimiento Forzoso, ya que de esta forma se busca que los resultados impacten favorablemente a los Usuarios de servicios financieros, fomentando la protección y promoviendo el acceso y uso responsable de productos y servicios.

En el proceso de Evaluación y Vigilancia los productos analizados fueron los siguientes:

Ejercicio 2023

Seguro de Automóvil Residente, Seguro de Vida Individual, Crédito de Nómina, Crédito Personal, Crédito Simple, Tarjeta de Crédito, Depósito a la Vista, Crédito de Habilitación y/o Avío, Crédito en Cuenta Corriente, Crédito Simple para Personas Morales, Banca por Internet, Fondos de Pago Electrónico y Financiamiento Colectivo.

Para el proceso de Inspección se llevó a cabo la visita a ocho Instituciones del sector de Banca Múltiple, y cinco del sector de Sociedades Financieras Populares. Los temas inspeccionados fueron: Comisiones en sucursales, terminación de operaciones activas o pasivas, publicidad en sucursales, contrato de adhesión, carátula y anexos, entrega de ejemplares de los contratos de adhesión, comprobantes de operación, aviso en sucursal de horarios, corresponsales bancarios y evidencia de la autorización de productos básicos.

Por su parte, para el proceso de Verificación se evaluó: el Registro y Formalización de Contratos, Autorización de Buró de Crédito (SIC's), Comisiones y Horarios de Atención de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiples, Entidades No Reguladas.



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

Enero – Junio 2024

Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguro de Accidentes Personales, Crédito de Nómina, Crédito Personal, Crédito Simple, Tarjeta de Crédito, Depósito a la Vista ofrecido mediante aplicaciones, Cuenta de Ahorro, Crédito de Automóvil, Cuenta de Nómina, Cuenta de Depósito, Cuenta Básica para el Público en General, Tarjeta de Crédito Básica, Fondos de Pago Electrónico y Financiamiento Colectivo.

Para el proceso de Inspección se prevé llevar a cabo la visita a siete Instituciones del sector de Banca Múltiple, y 4 del sector de Sociedades Financieras Populares. Las siguientes visitas tuvieron que ser canceladas debido a las limitaciones presupuestales para el otorgamiento de viáticos al personal que acudiría a realizar las mismas: **Caja de Ahorros Tepeyac, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.**, ubicada en Guadalajara, Jalisco; y **Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple**, ubicada en Delicias, Chihuahua.

Los temas inspeccionados fueron: comisiones en sucursales, terminación de operaciones activas o pasivas, publicidad en sucursales, entrega de ejemplares de los contratos de adhesión, comprobantes de operación, aviso en sucursal de horarios y corresponsales bancarios.

Por su parte, para el proceso de Verificación se evaluó: el Registro y Formalización de Contratos, Autorización de Buró de Crédito (SIC's), Comisiones y Horarios de Atención de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiples, Entidades No Reguladas.

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

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024
Meta para el bienestar	Instituciones Financieras Supervisadas	20 (2020)	68	179	159	142	85 p/

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. AVANCE DE LAS METAS PARA EL BIENESTAR Y PARÁMETROS



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

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 LA META DE BIENESTAR			
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	La Semana Nacional de Educación Financiera congrega el evento nacional que promueve y acercar 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	• 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 transversal se deberá considerar los programas sociales del Gobierno Federal. • Grupos poblacionales: No aplica (para cualquier persona)	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual



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

	• Sector económico: Servicios y productos financieros. Cualquier otra que resulte relevante para el caso específico:						
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.		
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.						
SERIE HISTÓRICA							
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
220,582	159,882	1,030,961	1,840,273	1,315,568	1,150,299	ND	417,000
Nota sobre la Línea base				Nota sobre la Meta 2024			
NA				NA			



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

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR			
Nombre de la variable	Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la variable
1.- Registro de asistentes a las actividades	ND	ND	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
2.- Eventos organizados en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera	ND	ND	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 para 2023	NA		
Sustitución en método de cálculo para 2024	NA		

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

1.2 Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
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	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	- 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	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.
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			



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

Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
22,154	31,208	142,955	264,012	186,875	266,067	228,768*	180,000
Nota sobre la Línea base				Nota sobre la Meta 2024			
NA				NA			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR							
Nombre de la variable			Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la variable		
1.- Número de inscritos ejercicio actual			ND	ND	Base de datos de inscritos en los diferentes sistemas de los Diplomados		
2.- Número de inscritos ejercicio anterior			ND	ND	Base de datos de inscritos en los diferentes sistemas de los Diplomados		
Sustitución en método de cálculo para 2023	NA						
Sustitución en método de cálculo para 2024	NA						

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 el bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante asesoría, orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

N.2.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.		
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	Mide la atención en tiempo de asesoría por medios remotos derivados de la Queja Electrónica, correo Electrónico y llamadas telefónicas, 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	Periodo 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	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. Número de Solicitudes Atendidas/ Solicitudes Recibidas. $\% \text{ ATJ} = \text{ATJ (A1.1+A.12 en tiempo)} / \text{ATJ (A1.1+A.12 Observaciones)}$		
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		



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

SERIE HISTÓRICA							
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
95%	95%	95%	99.9%	99.9	100%	99.98%	95%
Nota sobre la Línea base				Nota sobre la Meta 2024			
La línea base se toma con relación a los avances realizados en el periodo de 2019-2024.				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			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR							
Nombre de la variable			Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la variable		
1-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			ATJ=A.1.1 + A.1.2. en tiempo	ATJ=A.1.1 + A.1.2. en tiempo	Portal Estadístico Procesador Estadístico		
2-Total de Solicitudes Recibidas			ATJ (A1.1+A.12)	ATJ (A1.1+A.12)	Portal Estadístico Procesador Estadístico		
Sustitución en método de cálculo para 2023	% ATJ =ATJ (A1.1+A.12 en tiempo) ATJ (A1.1+A.12)						
Sustitución en método de cálculo para 2024	% ATJ =ATJ (A1.1+A.12 en tiempo) ATJ (A1.1+A.12)						

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 u 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 DEL 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	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



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

Método de cálculo	El indicador, mide el porcentaje de controversias atendidas dentro de los plazos establecidos en la normatividad entre el total de Controversias iniciadas. Controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad / Controversias iniciadas % Controversias Atendidas en plazo =([(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))] ([(Gestión Ordinaria (B. 1.1) + Gestión Electrónica (B. 1.2) + Conciliación(B. 1.4) Iniciadas)] + [(Solicitud de Dictamen Fav + 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.						
SERIE HISTÓRICA							
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
14.6%	90%	90%	93%	95%	94%	93.9	90%
Nota sobre la Línea base				Nota sobre la Meta 2024			
La línea base se toma con relación a los avances realizados				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.			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR							
Nombre de la variable			Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la 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	[(B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.)] + [(B.3 Fav + No Fav)] en plazo	Sistema de Información Operativo (SIO)		
2.- Número de controversias iniciadas			[(B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.)] + [(B.3 Iniciadas)]	[(B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.)] + [(B.3 Iniciadas)]	Sistema de Información Operativo (SIO)		
Sustitución en método de cálculo para 2023	% Controversias Atendidas en plazo ([(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))] _____						
	([(Gestión Ordinaria (B.1.1)+Gestión Electrónica (B.1.2)+Conciliación(B.1.4) Iniciadas)]+[(Solicitud de Dictamen Fav+ No Fav (B.3) iniciadas)])						
Sustitución en método	% Controversias Atendidas en plazo						



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

de cálculo para 2024	[[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))] [[Gestión Ordinaria (B.1.1)+Gestión Electrónica (B.1.2)+Conciliación(B.1.4) Iniciadas]]+[(Solicitud de Dictamen Fav+ No Fav (B.3) iniciadas)]
---------------------------------	--

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.

N.4.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR							
Nombre	Defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita.						
Objetivo prioritario	Objetivo prioritario 4.- Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.						
Definición	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.						
Nivel de desagregación	Nacional		Periodicidad o frecuencia de medición		Mensual		
Tipo	Estratégico		Acumulado o periódico		Periódico		
Unidad de medida	Defensas favorables al Usuario concluidas.		Periodo de recolección de los datos		Del primer 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 Tecnologías Financieras		
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).						
SERIE HISTÓRICA							
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
1,304	1,732	1,151	1,700	1,964	1,650	p/ 732	1,668



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

Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024	
La línea de base corresponde a los resultados totales de 2018, reportados a diciembre de dicho año. .		Corresponde al porcentaje de defensas concluidas favorables que se tienen proyectadas como meta para el año 2024.	
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR			
Nombre de la variable	Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la variable
1.- Número de defensas concluidas totales.	1,668	749	Sistema de Información Operativo (SIO)
2.- Número de defensas concluidas desfavorables.	18	17	Sistema de Información Operativo (SIO)
Sustitución en método de cálculo para 2023	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita=1,650/1,668= 98.92%		
Sustitución en método de cálculo para 2024	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita=732/749= 97.73%		

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.

N.5.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DEL 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	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			



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

SERIE HISTÓRICA							
Valor de la línea base (2020)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2024
20	N/A	20	60	90	135	85 p/	203
Nota sobre la Línea base				Nota sobre la Meta 2024			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR							
Nombre de la variable			Valor de la variable en 2023	Valor de la variable en 2024	Fuente de información de la variable		
1.- Instituciones Financieras revisadas			135	203			
Sustitución en método de cálculo para 2023	Número = Instituciones Financieras revisadas, en el mismo periodo, pero del año anterior. Número= 90						
Sustitución en método de cálculo para 2024	Número = Instituciones Financieras revisadas, en el mismo periodo, pero del año anterior. Número=135						

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.

5

GLOSARIO



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

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 sus dudas.
Causas de reclamación	Son los motivos o causas por las cuales los Usuarios de servicios financieros presentaron una inconformidad.
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, Especialistas Bursátiles, 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, 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.
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.
Sector	Es la agrupación de Instituciones Financieras con características y propósitos similares en la oferta de productos o servicios.
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera.
Unidad de Atención a Usuarios/UAU	Representación o Unidad Administrativa desconcentrada territorialmente en la República Mexicana, adscrita a una Dirección de Control y Supervisión, encargada de operar los procesos sustantivos de atención a los Usuarios conforme a la normatividad establecida.

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS



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

6.- Siglas y abreviaturas

Siglas / Acrónimos	Significado
ASF	Auditoría Superior de la Federación.
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
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.
SIPRES	Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera.
ATJ	Asesoría Técnica Jurídica.
CCAMER	Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
CO	Conciliación.
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, Especialistas Bursátiles, 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, 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.



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

SIAB-VIDA	El trámite para solicitar búsqueda de beneficiarios de seguros de vida.
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.
UAU	Unidad de Atención a Usuarios.