SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Programa Institucional 2019 CONDUSEF

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

El grado de desarrollo de un sistema financiero depende de la calidad con la que éste desempeña sus funciones, es decir, la calidad con la que presta sus servicios. Mediante el desarrollo de estas funciones un sistema financiero afecta hipotéticamente decisiones de ahorro e inversión, contribuye al aumento de las productividades factoriales y, por lo tanto, influye sobre el crecimiento económico de un país.

En este tenor y con la aprobación de la Reforma Financiera se modificaron 34 leyes de gran complejidad técnica, estableciendo un precedente histórico en materia de asesoría, protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, favoreciendo la inclusión social y financiera.

La CONDUSEF promovió mejoras tanto en su estructura como en sus servicios de protección y defensa a los Usuarios y ha buscado no sólo el impacto directo en la población dentro de nuestras fronteras, sino ha ido más allá al ofrecer consultas, asesorías y gestiones a los connacionales que radican en los Estados Unidos de Norte América y otras partes del mundo.

Este Organismo generó herramientas y recursos más amplios a los tradicionales, con el fin de reducir los riesgos para los Usuarios dentro y fuera del país, los cuales permiten dar cumplimiento a los objetivos, como es el caso de la creación del Buró de Entidades Financieras (BEF), herramienta que tiene como finalidad contar con información que permita comparar entre diferentes tipos de instituciones. A través del Buró se podrá conocer características específicas de los productos financieros, como comisiones, reclamaciones presentadas por los usuarios, actividades que se apartan de las sanas prácticas, sanciones administrativas que les han impuesto, cláusulas abusivas de sus contratos, así como información adicional que sirve para tomar una mejor decisión al contratar un servicio o producto financiero.

Dentro del contenido social de la Reforma Financiera, está la regulación indirecta sobre los despachos de cobranza a través del REDECO, que obedece tanto a las Instituciones Financieras como los propios despacho, así mismo la ciudadanía cuenta con una herramienta que le permite interponer quejas contra los abusos de los despachos, sin necesidad de asistir a las oficinas de la CONDUSEF y cuenta con esquemas de protección que impiden gestiones de cobranza a menores de edad y a adultos mayores. Todo regulado en horarios establecidos.

Esta Comisión fundamentó la atención específica e inmediata por medio de la aplicación del “Protocolo para detectar el posible robo de identidad”, a través de “Bases de Colaboración en materia

de Suplantación o Usurpación de Identidad", las cuales han sido suscritas por múltiples instituciones, destacando la adhesión de PROFECO y la PGR. Dichas bases de colaboración permiten compartir información entre las autoridades involucradas a fin de hacer un frente común que proteja a los Usuarios.

La CONDUSEF en colaboración con el Banco de México, puso en operación el "Micrositio de Comercio Electrónico", con el propósito informar a los Usuarios cómo realizar compras de forma de segura, mejorar el conocimiento en el uso de medios de pago en línea, así como proveer de información estadística útil a los Usuarios ante el incremento del uso del internet como un nuevo canal de ventas, así como el uso creciente de las tarjetas de crédito y débito.

También se dio a conocer el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, el cual contiene información de 21 sectores y de más de 10 mil productos y servicios que hay en el mercado, a fin de que el Usuario pueda compararlos, evaluarlos y decidir lo mejor para sus finanzas.

Continuando con las aportaciones de la Reforma Financiera, en la Condusef, se establece que ésta tendrá a su cargo la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en materia financiera, a través del cual las Entidades Financieras podrán otorgar al público usuario la facilidad de solucionar mediante arbitraje controversias futuras sobre operaciones y servicios previamente determinados

Los sismos del 2017, dejaron ver una serie de incongruencias en los servicios financieros, sobre todo en los de Bienes Inmuebles, los cuales la CONDUSEF ha realizado una propuesta en un Modelo de Seguros de Daños, asociado a un crédito hipotecario, la cual corrige las fallas identificadas y protege el patrimonio de los asegurados y establece la suma asegurada de forma clara y sencilla tomando en consideración el enganche + amortizaciones + saldo insoluto.

Todas estas acciones se han realizado en favor de los Usuarios de Servicios Financieros y los resultados se han visto fortalecidos, no sólo para quienes radican en nuestro país sino para aquellos mexicanos que radican en el exterior.

En este sentido, la CONDUSEF presenta su Programa Institucional 2019 y reitera su compromiso de seguir trabajando en la protección y defensa de los intereses y derechos de los Usuarios ante las instituciones financieras, contribuyendo de esta manera, al sano desarrollo del sistema financiero mexicano, convencidos de que la educación financiera es una de las armas más poderosas que se pueden ofrecer a las personas para que tomen decisiones que les permita aumentar su calidad de vida.

Atentamente
Mario Alberto Di Costanzo Armenta
Presidente

ÍNDICE GENERAL

Marco Normativo 6

Capítulo I. Diagnóstico 11

Capítulo II. Alineación a las Metas Nacionales 33

Capítulo III. Misión y Visión, Objetivos, estrategias y líneas de acción 35

Capítulo IV. Indicadores 39

MIR 58

Transparencia 68

MARCO NORMATIVO

El presente Programa Institucional se desarrolló bajo el liderazgo del Presidente de la CONDUSEF, C. Mario Alberto Di Costanzo Armenta, observando en todo momento el cumplimiento del marco legal.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Planeación establecen 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. (Artículos 25 y 26 A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos).

Por lo antes expuesto, se emite el Programa Institucional de la CONDUSEF en cumplimiento de la siguiente normatividad específica:

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 yacceso 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 sec-

torial 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.

Artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
A la Secretaria de Hacienda y Crédito Público corresponde el despacho de los siguientes asuntos:
I.- Proyectar y coordinar la planeación nacional del desarrollo y elaborar, con la participación de los grupos sociales interesados, el Plan Nacional correspondiente;

II.- Proyectar y calcular los ingresos de la federación, del Gobierno del Distrito Federal y de las entidades paraestatales, considerando las necesidades del gasto público federal, la utilización razonable del crédito público y la sanidad financiera de la administración pública federal;

III.- Estudiar y formular los proyectos de leyes y disposiciones fiscales y de las leyes de ingresos de la federación y del Gobierno del Distrito Federal;

IV.- (Se deroga).

V.- Manejar la deuda pública de la federación y del Gobierno del Distrito Federal;

VI.- Realizar o autorizar todas las operaciones en que se haga uso del crédito público;

VII.- Planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país que comprende al Banco Central, a la Banca Nacional de Desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito;

VIII.- Ejercer las atribuciones que le señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones y actividades auxiliares del crédito;

IX.- Determinar los criterios y montos globales de los estímulos fiscales, escuchando para ello a las dependencias responsables de los sectores correspondientes y administrar su aplicación en los casos en que lo competa a otra Secretaría;

X. Establecer y revisar los precios y tarifas de los bienes y servicios de la administración pública federal, o bien, las bases para fijarlos, escuchando a la Secretaría de Economía y con la participación de las dependencias que correspondan;

XI.- Cobrar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos y aprovechamientos federales en los términos de las leyes aplicables y vigilar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones fiscales;

XII. Organizar y dirigir los servicios aduanales y de inspección;

XIII.- Representar el interés de la Federación en controversias fiscales;

XIV.- Proyectar y calcular los egresos del Gobierno Federal y de la administración pública paraestatal, haciéndolos compatibles con la disponibilidad de recursos y en atención a las necesidades y políticas del desarrollo nacional;

XV. Formular el programa del gasto público federal y el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación y presentarlos a la consideración del Presidente de la República;

XVI. Normar, autorizar y evaluar los programas de inversión pública de la Administración Pública Federal;

XVII. Llevar a cabo las tramitaciones y registros que requiera el control y la evaluación del ejercicio del gasto público federal y de los programas y presupuestos de egresos, así como presidir las instancias de coordinación que establezca el Ejecutivo Federal para dar seguimiento al gasto público y sus resultados;

XVIII.- Formular la Cuenta Anual de la Hacienda Pública Federal;

XIX. Coordinar la evaluación que permita conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales, así como concertar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal la validación de los indicadores estratégicos, en los términos de las disposiciones aplicables;

XX.- Fijar los lineamientos que se deben seguir en la elaboración de la documentación necesaria para la formulación del Informe Presidencial e integrar dicha documentación;

XXI. Establecer normas, políticas y lineamientos en materia de desincorporación de activos de laAdministración Pública Federal;

XXII. (Se deroga)

XXIII.- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia de planeación nacional, así como de programación, presupuestación, contabilidad y evaluación;;

XXIV. Ejercer el control presupuestario de los servicios personales y establecer normas y lineamientos en materia de control del gasto en ese rubro;

XXV. (Se deroga)

XXVI. (Se deroga)

XXVII. (Se deroga)

XXVIII. (Se deroga)

XXIX. Conducir la política inmobiliaria de la Administración Pública Federal, salvo por lo que se refiere a las playas, zona federal marítimo terrestre, terrenos ganados al mar o cualquier depósito de aguas marítimas y demás zonas federales; administrar los inmuebles de propiedad federal cuando no estén asignados a alguna dependencia o entidad, así como llevar el registro público de la propiedad inmobiliaria federal y el inventario general correspondiente;

XXX. Regular la adquisición, arrendamiento, enajenación, destino o afectación de los bienes inmuebles de la Administración Pública Federal y, en su caso, representar el interés de la Federación; expedir las normas y procedimientos para la formulación de inventarios, para la realización y actualización de los avalúos sobre dichos bienes, así como expedir normas técnicas, autorizar y, en su caso, proyectar, construir, rehabilitar, conservar o administrar, directamente o a través de terceros, los edificios públicos y, en general, los bienes inmuebles de la Federación;

XXXI. (Se deroga)

XXXII. (Se deroga)

XXXIII. Reivindicar los bienes propiedad de la Nación, en los términos de las disposiciones aplicables; y

XXXIV. Los demás que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos;

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.

Y en estricta observancia de lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y demás normatividad vigente.

I. Diagnóstico

CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO

Introducción y Visión General

México tiene un Banca sólida y un sistema financiero estable, es una afirmación realizada por el Gobierno de la República que encuentra su sustento al señalar a nuestro país como uno de los primeros 10 en adoptar las nuevas reglas de regulación bancaria internacional (Basilea III), comprobable a través de los índices de capitalización[1] superiores en un 5.3 puntos porcentuales a los compromisos de dicha legislación internacional.

Sin embargo, el Gobierno Federal desde el inicio de sexenio reconoce la necesidad de orientar una transformación del Sistema Financiero Mexicano en un entorno distinto a la crisis, en donde sólo es posible plantear medidas de carácter correctivo; dicha reorientación pretende el apuntalamiento del Sistema Financiero Mexicano como una palanca para el crecimiento.

Por lo anterior, el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, contempla la ejecución de estrategias y líneas de acción específicas de la Reforma Financiera, la cual fortalece el marco normativo de las actividades preventivas y correctivas en materia de defensa al Usuario de servicios financieros, y tiene las bases para hacer del Sistema Financiero Mexicano un sistema sólido, íntegro e incluyente, promoviendo la inclusión financiera en los sectores más desprotegidos de la sociedad, estableciendo a la educación financiera como el eje de las actividades preventivas en materia de protección y defensa al Usuario de Servicios Financieros; conteniendo como estrategias transversales la promoción de productos y servicios financieros innovadores, el combate frontal a las prácticas de comercio desleal y la equidad de género a través de productos y servicios específicos para las mujeres.

Lo anterior cobra relevancia, cuando los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 (ENIF 2015) indican que sólo 11.4% de los Usuarios de servicios financieros acudiría a la CONDUSEF en caso de requerir aclarar un problema con un banco. Y aporta datos relevantes como es el préstamo de familiares, amigos o conocidos que es la opción más recurrida entre la población para hacer frente a una emergencia (70%); señala que sólo el 15% de la población encuestada (76,157,088 adultos) ahorra de manera formal, siendo las cuentas de nómina (62%) y de ahorro (39%) las que cuentan con mayor número de Usuarios.

En lo que respecta a Educación Financiera y protección al consumidor, los resultados de la ENIF 2015 permiten conocer una de las vetas de atención de la CONDUSEF, en la difusión y conocimiento de cuentas de ahorro que no cobran comisiones 51% de los encuestados indicaron desconocimiento.

Adicionalmente, los resultados manifestados en el Reporte de Inclusión Financiera 8[2], correspondiente al ejercicio 2017, indican en materia de protección al consumidor, el tiempo promedio de respuesta a las reclamaciones de los clientes en el primer semestre de 2016 fue de 12 días hábiles. De cada 100 reclamaciones que se

1 El índice de capitalización se ubica en 15.3% de conformidad con el comunicado de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de fecha 19 de octubre de 2015, disponible para consulta en http://www.cnbv.gob.mx/SECTORES-SUPERVISADOS/BANCA-MULTIPLE/Paginas/Boletines-de-Prensa.aspx%

2 Reporte de Inclusión Financiera 8 (2017). Disponible para consulta en http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%208.pdf

atienden en Condusef, 9 son presentadas por jóvenes, 64 por adultos y 27 por adultos mayores; asimismo, de cada 100 reclamaciones, 55 son presentadas por hombres y 45 por mujeres. Desde el lanzamiento del Buro de Entidades Financieras, en julio de 2014, se han recibido poco más de 845 mil visitas al portal.

En México se han registrado avances en materia de educación financiera, reflejados en el porcentaje de adultos que lleva un registro de sus gastos (20% en 2012 vs 37% en 2015). Asimismo, dos de cada tres adultos recibió alguna forma de educación para el ahorro durante su niñez de acuerdo a la ENIF.

La Reforma Financiera, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero del 2014, tiene por objetivo lograr que el sector financiero contribuya, en mayor medida, al crecimiento económico del país. Esta Reforma se basa en cuatro pilares: incrementar la competencia en el sector financiero; fomentar el crédito mediante la banca de desarrollo; ampliar el crédito a través de las instituciones financieras privadas; y mantener un sistema financiero sólido y prudente.

Para el primer pilar, se busca que exista una mayor competencia al expandir la oferta de créditos y mejorar las condiciones de contratación en términos de costos, transparencia y capacidad de elección; así como inhibir prácticas anticompetitivas para propiciar una inclusión financiera responsable que permita a las familias mexicanas elevar sus condiciones de vida y la construcción del patrimonio familiar.

Para lograrlo, una de las medidas que se han adoptado es fortalecer las atribuciones de la CONDUSEF. Antes de la Reforma, la CONDUSEF contaba con 65 facultades previstas en diversos ordenamientos legales, y ahora son un total de 129. A su vez, se supervisaba a 3 mil 428 entidades financieras y a cinco sectores de acuerdo a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y ahora serán sujetas de supervisión un total de 4 mil 314 instituciones, lo que representa un incremento de 26% y se agregaron 16 sectores. Anteriormente, había 58 supuestos de sanción a las instituciones, y ahora ascienden a 73.

Entre las acciones más importantes que ordena la Reforma, destacan las siguientes:

- Impulsar la colaboración de instituciones en actividades de educación financiera a favor de la población.
- Construir y administrar el Buró de Entidades Financieras (BEF) que proporcione información al público en general sobre el desempeño de las entidades financieras en la prestación de servicios y productos, para la mejor toma de decisiones.
- Eliminar cláusulas abusivas en contratos, que causan un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, en detrimento de los Usuarios.
- Regular el tratamiento y corregir las actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros de todos los sectores.
- Regular las prácticas de los despachos de cobranza con el fin de eliminar abusos y malos tratos.
- Sancionar las ventas atadas, quedando prohibido condicionar la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio. Para productos empaquetados, el cliente tendrá el derecho de contratar éstos con un tercero.
- Incorporar nuevos sectores al registro de comisiones que cobran las instituciones financieras por la contratación y uso de productos y servicios financieros (sociedades del sector de ahorro y crédito popular y las uniones de crédito) que administra CONDUSEF.

• Vigilar que las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM) cuenten con el registro vigente ante la CONDUSEF para poder operar.
• Establecer un procedimiento para permitir la "movilidad de cuentas activas y pasivas" por medio de la institución bancaria receptora.

Asimismo, la Reforma faculta a la CONDUSEF en materia de defensa al Usuario en los temas de:
• Unidades especializadas (UNES);
• Dictamen;
• Título ejecutivo y,
• Sistema Arbitral en Materia Financiera.
En cuanto a las Unidades Especializadas (UNES) la CONDUSEF podrá supervisarlas. Además, se establece que las UNES deberán contar con encargados regionales en cada entidad federativa en la que la institución tenga sucursales u oficinas. Al mismo tiempo, deben facilitar a sus clientes la presentación de reclamaciones o aclaraciones por cualquier medio y presentar un informe trimestral de los asuntos atendidos a la CONDUSEF. Con esta información se podrá conocer el universo total de reclamaciones y la forma en que se desahogan.

Por otra parte, se fortalece el alcance de las resoluciones emitidas por la CONDUSEF cuando ésta cuente con elementos que a su juicio permitan suponer la procedencia de lo reclamado, a través de:
• Dictamen: opinión especializada, sustentada en una valoración técnico jurídica de los elementos que obren en el expediente y que, a juicio de la CONDUSEF, permita suponer la procedencia de lo reclamado.

• Título ejecutivo: cuando este dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, a juicio de la Comisión Nacional, se considerará título ejecutivo no negociable y el Usuario podrá demandar el cumplimiento mediante un juicio ejecutivo, que implica menores requisitos y tiempo que el juicio ordinario. Se acota el monto hasta 100 mil UDIS en el caso de seguros y AFORES y hasta 50 mil UDIS en el caso de otros sectores. En ambos supuestos se considerará la suerte principal y sus accesorios. Así mismo, se limita el plazo a un año para que se pueda ejercer la acción ejecutiva.

Esto permitirá que la CONDUSEF pueda emitir más dictámenes en beneficio de los Usuarios.

La Reforma también faculta a la CONDUSEF para llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera. A través del Sistema Arbitral, las instituciones financieras podrán otorgar al público Usuario, de forma voluntaria, la facilidad de solucionar, mediante arbitraje, controversias futuras sobre operaciones y servicios previamente determinados.

El Sistema Arbitral garantizará la imparcialidad al existir un comité arbitral integrado por SHCP, Comisiones Supervisoras y CONDUSEF, o bien, a petición de la institución, por árbitros independientes. Asimismo, habrá un registro de ofertas públicas (tres productos financieros), se reconoce públicamente a la institución que se adhiera al sistema y, se establece un padrón de árbitros independientes.

Con la Reforma se fortalecen de manera importante las facultades con que cuenta la CONDUSEF, que hasta ahora, por motivos regulatorios, había estado imposibilitada para ampliar su espectro de actuación como defensor de los derechos de los Usuarios de servicios financieros. La adecuada defensa de los Usuarios permitirá que el sistema financiero sea más competitivo, al eliminarse las prácticas poco sanas fomentadas por la alta concentración de los mercados. Eliminadas esas prácticas dañinas, las entidades financieras deberán competir basandose

en la calidad de servicio que presten y en la gama de productos que ofrezcan.

Actualmente, los primeros resultados de la implementación de la Reforma Financiera se están documentando con la finalidad de en ejercicios posteriores poder ser evaluados y medidos específicamente.

Contexto Individual

Origen y evolución jurídica

Los esfuerzos del Gobierno de la República para establecer una mejor infraestructura institucional en apoyo al desarrollo del sistema financiero con el fin de reducir las inquietudes y errores de operación, se materializaron mediante un importante proceso de revisión llevado a cabo a finales de los años noventa por parte de los Poderes Ejecutivo y Legislativo, lográndose la modificación del marco legal vigente para adecuar las instituciones y normas a las necesidades del país.

La existencia de múltiples y diversos ordenamientos y procedimientos establecidos así como la diversidad de autoridades y criterios dificultaban la protección de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, aunado a que los conflictos tendían a solucionarse en los órganos jurisdiccionales sin que previamente se agotara la etapa de conciliación y se efectuaran las acciones de información, orientación, promoción y protección. La diversidad de organismos de supervisión y vigilancia en materia financiera, plantearon al Legislativo la necesidad de conformar un órgano único para proteger al Usuario, con autoridad sancionadora, que contribuyera a eliminar las irregularidades en la prestación de los servicios y, que como órgano imparcial, realizara la difusión de las características, beneficios y riesgos de los productos y servicios que ofrecieran las instituciones financieras.

Al carecer el Usuario del conocimiento claro y de la seguridad jurídica de las operaciones que establece con las instituciones financieras, por la ausencia de información y la falta de medios que propiciaran relaciones equitativas, el Legislativo consideró que este organismo se abocará a la promoción de la cultura financiera entre el público Usuario y concurriera con las partes en conflicto mediante procedimientos de conciliación y arbitraje, que distinta a la jurisdiccional, otorgara protección y seguridad jurídica a los Usuarios en una primera instancia.

Las acciones de orientación al público y de atención de reclamaciones, así como la solución de controversias mediante la conciliación y arbitraje que hasta ese momento eran responsabilidad de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) serían absorbidas por este nuevo organismo, así como los recursos materiales, humanos y presupuestales que para esas acciones se dedicaban. Se constituía así, como la única autoridad encargada de la protección y defensa de los intereses del público en materia financiera, agrupando bajo un solo criterio las áreas de naturaleza jurídica, que por necesidad se formaron en dichas Comisiones, reduciendo la asimetría que existía en las relaciones entre entidades financieras y los Usuarios.

De esta manera, el Poder Legislativo aprobó el 12 de diciembre de 1998 la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) que da uniformidad a los procedimientos previstos en la materia, proporcionando a la población en toda la República mayor seguridad y certidumbre en sus relaciones con las instituciones financieras.

Esta Ley, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999, fundamenta

la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal, como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios, sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

La CONDUSEF inició actividades el 19 de abril de 1999, fecha en que entró en vigor la LPDUSF que le confiere la responsabilidad fundamental de brindar asistencia, orientación, información y defensoría a los Usuarios de servicios financieros del país, con objeto de proteger sus derechos e intereses ante las instituciones financieras y de propiciar relaciones más equitativas y armónicas entre éstos.

Con el inicio de operaciones fue evidente que algunos aspectos de la LPDUSF que mostraban diversos obstáculos para el adecuado funcionamiento de la CONDUSEF requirieron modificaciones. El objeto de estas reformas consistieron en propiciar una actuación expedita y dar un mejor cumplimiento, reforzando los procedimientos y facultades para: la emisión de dictámenes técnicos; determinar el monto del pasivo contingente; evaluar los informes trimestrales que sobre los índices de reclamaciones deben presentar la Unidades Especializadas de las instituciones financieras; suplir las deficiencias de las reclamaciones de los Usuarios, así como recibir las reclamaciones en el plazo de un año, entre otros aspectos.

Bajo estos criterios se expidió el "Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de las Instituciones de Fianzas y de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro", publicado en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero del 2000, que a su vez detonaron una reestructuración orgánica que se concretó en 2002.

Posteriormente, el 25 de junio de 2009, en el Diario Oficial de la Federación, se publicó el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

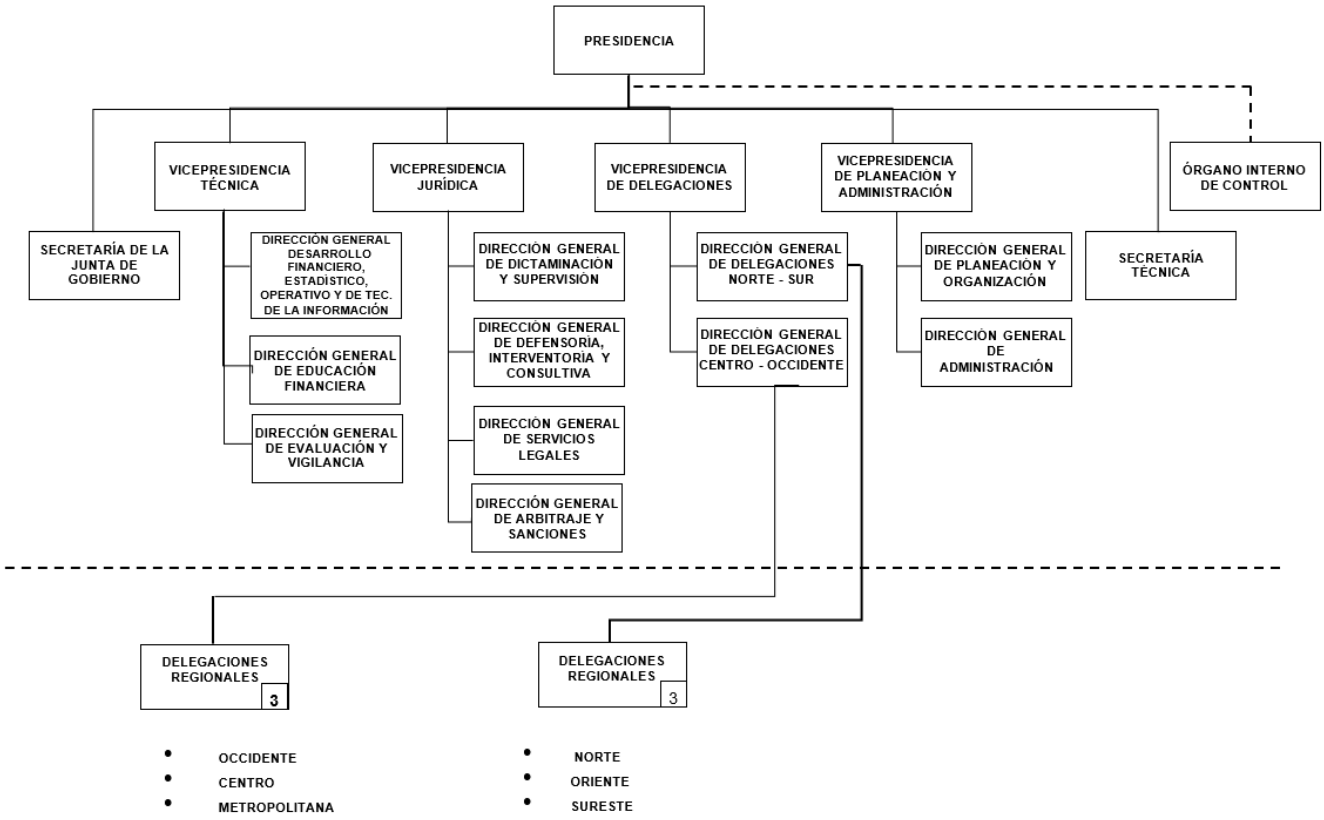
Este Decreto amplió y otorgó atribuciones para regular la transparencia de las operaciones de instituciones financieras, la emisión de disposiciones de carácter general para requerir a las instituciones financieras que tomen medidas para combatir, detener o evitar prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios financieros, informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las instituciones financieras, investigar hechos violatorios a la Ley de Instituciones de Crédito, en materia de protección a Usuarios de servicios financieros, denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos, formular denuncias ante las autoridades por actos que constituyan violaciones administrativas en perjuicio de los derechos e intereses de los Usuarios, acordar, de ser necesario, la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de las reclamaciones, atender dos nuevos procedimientos de imposición de multas, dos de recursos de revisión, publicar las sanciones impuestas a Instituciones de Crédito, entre otras.

Derivado del nuevo marco legal, en 2010 la CONDUSEF efectuó adecuaciones a su Estatuto Orgánico publicadas en el Diario Oficial de la Federación en el mismo año y realizó los trámites necesarios ante la SHCP y la Secretaría de la Función Pública (SFP).

Con motivo de la Reforma Financiera se efectuaron reformas y adiciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, las cuales entraron en vigor el 10 de enero de 2014, otorgando a CONDUSEF nuevas atribuciones y que hicieron necesaria la actualización del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF; efectuando su publicación en el Diario Oficial de la Federación los días 28 de abril, 5 de julio de 2016, 3 de abril 2017 y 17 de septiembre de 2018.

Estructura Orgánica y Recursos Humanos

Estructura básica conforme al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF:



En el año 2012 se contaba con 725 plazas de las cuales 227 eran de mando y 498 operativas y fue hasta el segundo semestre de 2014 cuando se incorporaron 30 plazas de carácter eventual y en marzo del 2015, 15 dando un total de 770 plazas.

Sin embargo, y derivado de las medidas de racionalidad presupuestal instruidas por el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), fue necesario optimizar el gasto en servicios personales, reorganizando al personal con base en criterios de eficacia, eficiencia

y austeridad por lo que a partir del 1° de enero de 2016 se cancelaron 30 plazas correspondientes a Delegados Estatales y a partir del 1° de julio de 2016, 6 plazas más de carácter eventual, por lo que la estructura autorizada quedó conformada por 619 plazas y 115 plazas eventuales dando un total 734.

Asimismo SHCP aprobó la conversión de 30 plazas operativas eventuales a permanentes, por lo que al 16 de agosto de 2017 el total de la estructura autorizada es 649 plazas y 85 plazas eventuales, que da un total 734.

Derivado de la publicación de la Ley General de Responsabilidades Administrativas se cancelaron dos plazas de estructura , una de Jefe de Departamento y una de Subdirector para dar paso a la creación del Titular del "Área de Quejas" del Órgano Interno de Control con una plaza de Director de Área, cerrando el ejercicio con una estructura autorizada de 648 plazas y 85 plazas eventuales, a quedar un total de 733.

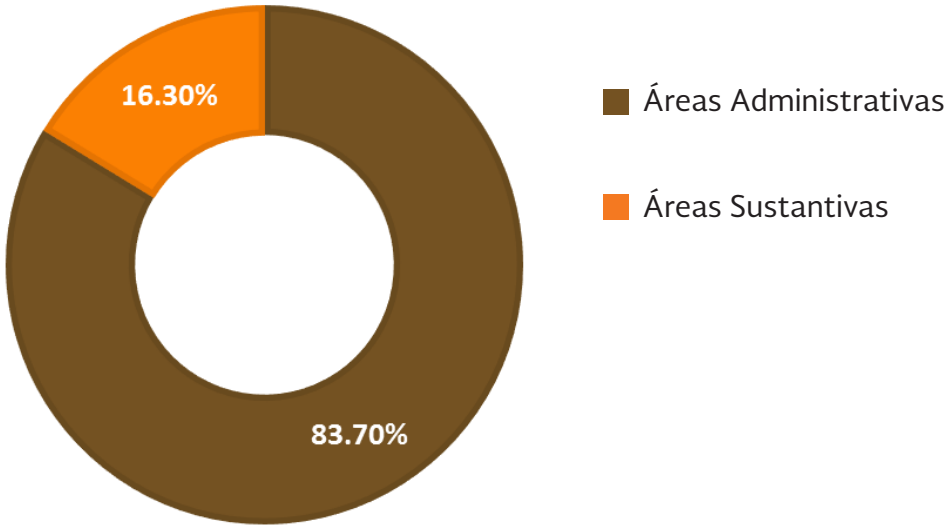
En mayo de 2018, la SHCP autorizó la conversión de 37 plazas operativas eventuales a estructura. En el mismo año la Secretaría de la Función Pública aprobó y registró 14 plazas de estructura para atender las atribuciones derivadas de la publicación de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera con vigencia 16 de agosto de 2018, así la estructura autorizada fue de 699 plazas y 48 plazas eventuales, con un total de 747.

Tipo de personal

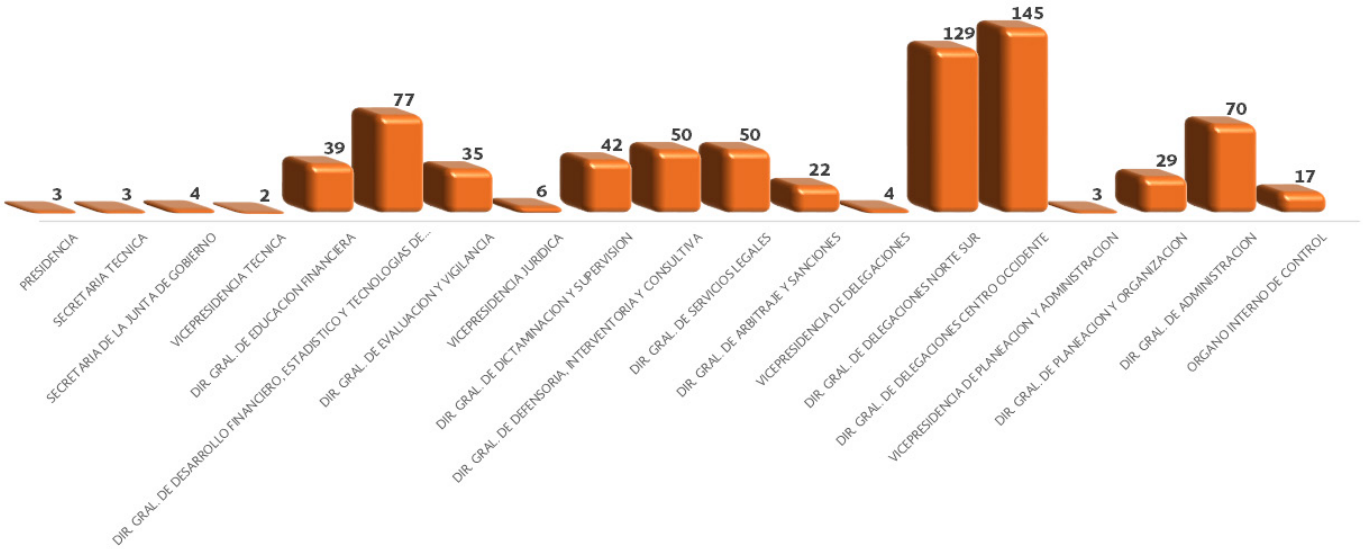
Al 31 de agosto de 2018 se registraron 17 plazas vacantes, 730 plazas ocupadas, de éstas, 611 están destinadas a las áreas sustantivas y representan un 83.7% y 119 a las áreas administrativas o de apoyo representando el 16.3%.

Es importante señalar que todas las Direcciones Generales tienen atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico y que la Dirección General de Evaluación y Vigilancia tiene una plaza de carácter eventual.

Distribución de plazas por tipo de función



Plantilla ocupada unidad administrativa



La plantilla ocupada al 31 de agosto de 2018 refleja la siguiente distribución en cuanto a tipo de servidor público.

POR TIPO DE PERSONAL		
Servidores Públicos	**Núm. Emp**	**%**
Mando Superior*	6	0.82
Mando Medio	215	29.42
Operativo	509	69.76
Total	730	100.00

*Mando Superior: Presidente y Vicepresidentes

Evolución cuantitativa de plazas con las cuales se atiende a los usuarios de servicios financieros en todo el país.

POR EDAD		
Servidores Públicos por rango de edad	**Núm. Emp**	**%**
22 A 30	120	16.42
31 a 40	232	31.87
41 a 50	187	25.58
51 a 60	137	18.75
61 a 70	46	6.29
71 a 82	8	1.09
Total	730	100.00

POR GÉNERO		
Género	**Núm. Emp**	**%**
Hombres	337	46.11
Mujeres	393	53.89
Total	730	100.00

Histórico de Plazas de 2012-2018.

Asimismo el apoyo de prestadores de servicio social y prácticas profesionales representan un costo anual de 11.6 mdp. En el mes de agosto se registraron 891 prestadores, lo que representan el 91.5 de actividades sustantivas y 8.5 de actividades administrativas.

PRESUPUESTO SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES 2018	
PRESUPUESTO AUTORIZADO	$11,674,800
EJERCIDO AL 31 DE AGOSTO 2018	$6,830,750
POR EJERCER	$4,844,050

PRESUPUESTO EJERCIDO POR VICEPRESIDENCIA 31 AGOSTO 2018		
ÁREA	NUM. DE PRESTA-DORES	MONTO $
Técnica	84	99,500
Jurídica	206	225,000
Delegaciones	525	581,000
Planeación y Administración	65	71,500
Órgano Interno de Control	11	11,500
Total	891	988,500

Recursos Financieros

Para la ejecución de las actividades conferidas por la LPDUSF durante el ejercicio 2018 el presupuesto original autorizado a la CONDUSEF, por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuyo monto asciende a $655.9 millones de pesos se encuentra integrado por $603.9 millones de recursos fiscales y $52.0 millones de recursos propios; cabe señalar que en términos corrientes, presenta un decremento del 4.3% respecto del presupuesto modificado definitivo del ejercicio an¬terior ($715.0 millones).

Dicha asignación se presentó distribuida por programa presupuestario, conforme a lo siguientes montos y porcentajes:

- Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno ($10.8 millones-1.6% del total).
- Actividades de apoyo administrativo ($42.6 millones-6.5% del total).
- Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ($602.5 millones-91.8% del total).

Presupuesto ejercicio fiscal 2018 al mes de agosto (Millones de pesos)

CAPÍTULO		PRESUPUESTO ORIGINAL ANUAL	ADECUACIONES		PRESUPUESTO MODIFICADO ANUAL
			AMPLIACIONES	REDUCCIONES	
1000	Servicios Personales	451.5	26.5		478.0
2000	Materiales y Suministros	5.1		0.5	4.6
3000	Servicios Generales	187.2	6.4		193.6
4000	Transferencias	12.1	0.1		12.2
	TOTAL	655.9	33.0	0.5	688.4

A lo largo del ejercicio fiscal 2018, el presupuesto ha sido modificado en diversas ocasiones para garantizar la operación institucional, por lo que al mes de septiembre el presupuesto modificado anual asciende a un total de $688.4 millones integrado por $636.4 millones de transferencias de recursos fiscales y por $52.0 millones de recursos propios orientado íntegramente al financiamiento del gasto corriente.

La distribución del presupuesto por programa presupuestario se realizó en apego a las reglas de integridad vigentes, las cuales establecen como prioridad la asignación de recursos a las actividades sustantivas, de este modo, el programa presupuestario sustantivo de la Entidad “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros” (clave E011) recibe el 90.9% del presupuesto y el resto de los recursos (9.1% del presupuesto) se destina a actividades administrativas y de mejora de la gestión.

CONDUSEF en materia de Planeación Estratégica

Para efectos de su planeación estratégica CONDUSEF cuenta con su Programa Institucional Anual, el cual funge como una herramienta directiva que nos habla del futuro por alcanzar al tiempo que permite revisar los resultados alcanzados para estimular la renovación y el crecimiento; porque el sistema financiero no es estático y día a día los Usuarios presentan nuevas problemáticas, retos y necesidades a satisfacer.

Por lo anterior, CONDUSEF trabaja sobre tres premisas específicas:
• Ser la Institución que logra resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones financieras por las vías de la amigable composición.
• Ser la Institución que contribuya al fortalecimiento del Sistema Financiero Mexicano, a través de sus actividades de supervisión y vigilancia.
• Ser la institución que consolida la Educación Financiera del país.

En ese tenor, el Programa Institucional 2019 condensa las metas y objetivos establecidos en nuestros dos estratégias que son a través de los procedimientos sustantivos más relevantes que proporcionan Educación Financiera, Supervisión y Vigilancia a las Instituciones financieras y Protección y Defensa al Usuario de servicios financieros, con el propósito de contribuir en el crecimiento de las capacidades financieras de la población, promover la mejora en la calidad de los productos y servicios ofertados a la ciudadanía e incrementar la confianza y equidad en las relaciones entre los Usuarios y las instituciones financieras.

Criterios metodológicos de los componentes del proceso de planeación

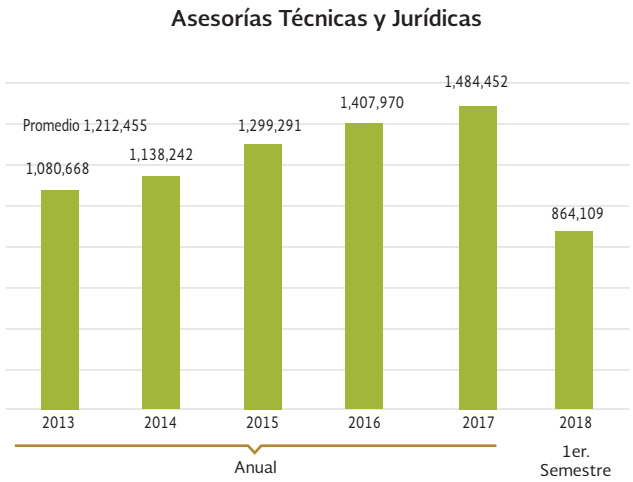
Seguimiento a las metas institucionales del período 2013-2018

Asesorías Técnicas y Jurídicas

La atención a Usuarios a través de la Asesoría Técnica y Jurídica, ha presentado un crecimiento constante en sus diversas modalidades de atención (presencial, por escrito, vía telefónica, e internet).

Para el Primer Semestre de 2018, se ofrecio un total de 864,109 Asesorías Técnico Jurídicas, en tanto que en el mismo periodo de 2017 se realizaron un total de 749,886 acciones de esta naturaleza, observándose un incremento de 114,223 Asesorías, lo que representa un aumento de 15.2% respecto del periodo anterior.

Para el 2018 se proyecta que se habrán brindado un total de 1,603,729 Asesorías Técnico Jurídicas, superando la meta prevista para este año en un 6.8%.

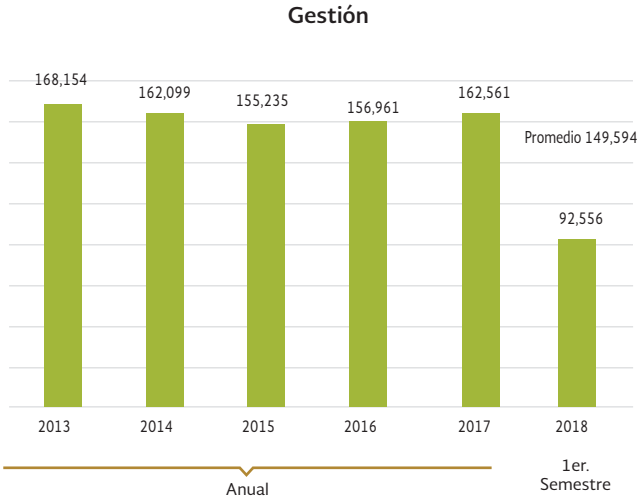


El promedio histórico simple de 2013 al Primer Semestre de 2018, respecto de Asesorías Técnico Jurídicas es de 1,212,455.

Gestión

Comprende la atención de las inconformidades presentadas por los Usuarios a través de los procesos de Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica. Al Primer Semestre de 2018, se concluyeron un total de 92,556 procesos de gestión en ambas modalidades, en comparación con el mismo periodo del año anterior en el que se concluyeron 81,465, se registró un incremento de 11,091 gestiones lo que representa un aumento del 13.6% en este proceso de atención.

Se tiene programado que al cierre del 2018 se concluirán un total de 180,521 gestiones, lo que representa un crecimiento de 19.4% por encima de la meta programada para este año (151,174); por lo que se sugiere tomar en consideración este factor para la proyección de metas para el año 2019.



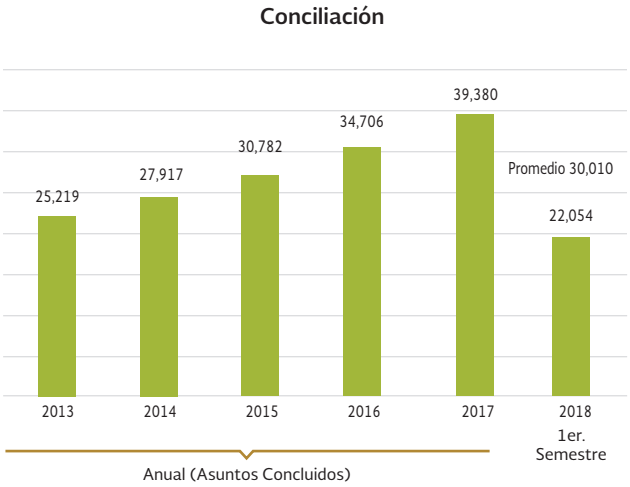
Al primer semestre de 2018 se han obtenido respuestas a favor de los Usuarios en 51,836 casos, obteniendo con esto un porcentaje de Asuntos Favorables del 51.7%. El promedio histórico simple es de 2013 al primer semestre de 2018 de Gestiones concluidas es de 149,594.

Conciliación

Para el Primer Semestre de 2018 se concluyeron un total de 22,054 procesos de Conciliación, número que comparado con las 20,345 conciliaciones concluidas en el mismo periodo de 2017, representa un incremento del 8.40%. Las principales causas de conciliación son Consumos no Reconocidos y Negativa en el Pago de la Indemnización.

Para el cierre del ejercicio 2018 se tiene proyectado concluir un total de 41,730 procesos de Conciliación, lo que representa un decremento del 5.27% respecto de la meta programada para este periodo que fue de 44,050; por lo que se sugiere tomar en consideración este factor para la proyección de metas para el año 2019.

Al cierre del Primer Semestre de 2018, se obtuvieron un total de 7,389 conciliaciones a favor de los Usuarios, lo que representa un porcentaje del 33.50%. Cabe destacar que para la determinación del porcentaje de Resolución Favorable en materia de Conciliación, no se consideran los asuntos Concluidos por Otros Motivos.

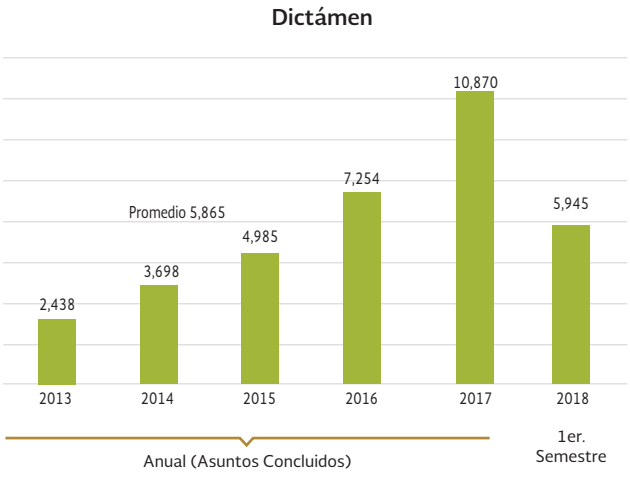


El promedio histórico simple de 2013 al Primer Semestre de 2018, respecto de conciliaciones concluidas es de 30,010.

Dictamen

Mediante el dictamen, la CONDUSEF emite una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, para que el Usuario haga valer sus derechos ante los tribunales competentes.

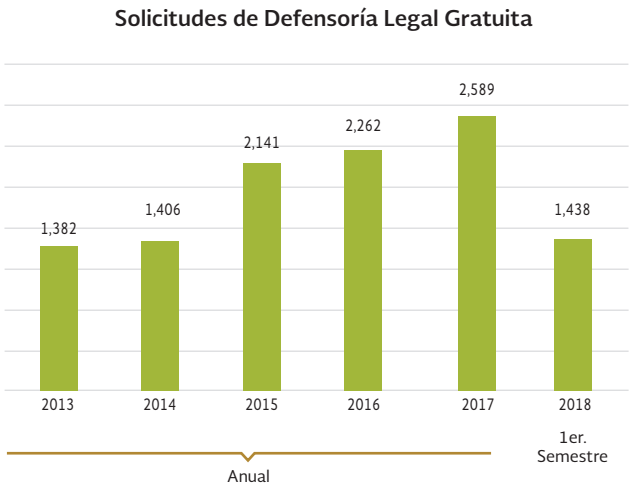
Durante el primer semestre de 2018 se han recibido 8,581 solicitudes de emisión de dictamen, 11% más respecto del mismo semestre del año 2017, sin embargo, se han emitido un total de 5,945 dictámenes, es decir, únicamente 0.4% más que en el mismo periodo del año 2017; resultado que deriva de la eficacia de los procesos previos a la solicitud de emisión del dictamen, al aumentar considerablemente el número de asuntos a favor de los usuarios de productos y servicios financieros, durante la gestión ordinaria o electrónica y el desahogo del procedimiento conciliatorio, observándose en consecuencia, que aproximadamente el 30% de los asuntos con solicitud de dictamen recibidos, no cuentan con elementos que permitan concluir la procedencia de las pretensiones reclamadas. Lo que lleva a mantener la meta establecida en 2018.
El procedimiento tiene un promedio simple de 5,865.



Solicitudes de Defensoría Legal

El procedimiento de Solicitud de Defensoría Legal Gratuita, consiste en analizar las acciones que pretenda el Usuario ante los tribunales competentes, así como su capacidad económica, a fin de determinar si se autoriza el Servicio de Defensoría Legal Gratuito por parte de este Organismo.

Las solicitudes de Defensoría Legal gratuita han ido incrementando considerablemente del ejercicio 2013 al primer semestre de 2018 de acuerdo a la siguiente gráfica.

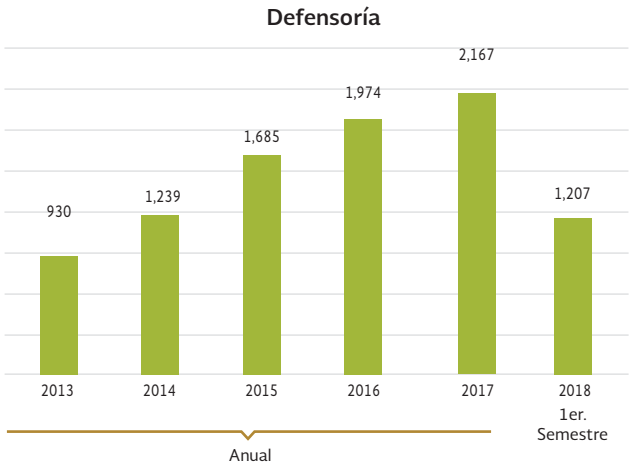


Durante el periodo que comprende de enero de 2013 al primer semestre de 2018 se recibieron 11,218 solicitudes de Defensoría Legal Gratuita, mismas que se atendieron en su totalidad verificando la procedencia legal y económica para poder brindar el servicio de Defensoría Legal gratuita. Aproximadamente el 70% de las solicitudes ha resultado favorable en beneficio del Usuario, es decir, se les ha otorgado el servicio de Defensoría Legal Gratuito.

Defensorías

El servicio se refiere a la representación jurídica de los Usuarios ante Tribunales, para obtener sentencia favorable a sus intereses, por lo que se considera que debe tener continuidad el programa, en virtud de que se ha observado un incremento en la necesidad de los Usuarios de servicios financieros de contar con este servicio, por lo que para el año 2019 se programó como meta iniciar 2,577 defensorías.

El número total de defensorías iniciadas, correspondientes al periodo comprendido de 2013 al primer semestre de 2018, fue de 9,202*, superándose la meta establecida para cada uno de los años. En el mismo periodo el número de defensorías concluidas, fue de 7,294*, con un porcentaje de efectividad en favor del Usuario en el primer semestre de 2018 del 97.8%.



Fuente: Informes de presidencia 2013 a 2018 (Jun).

Año	Concluidos	Porcentaje efectividad
2013	649	81.8%
2014	1,054	87.2%
2015	1,323	99.1%
2016	1,541	99%
2017	1,842	97%
2018 (Jun)	885	98%
TOTAL	7,294	

Educación Financiera

La Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) es un evento que organiza la CONDUSEF a nombre del el Gobierno de la República, donde instituciones públicas, educativas, privadas y sociales unen esfuerzos para otorgar a los asistentes desde niños, jóvenes hasta adultos mayores, información y herramientas útiles en materia de finanzas personales.

Desde la 6ª edición de la SNEF en 2013, se realiza una Sede Central en la Ciudad de México con diversas locaciones para cada edición, como la explanada de la Delegación Iztapalapa (2013), el Museo Tecnológico de la Comisión Federal de Electricidad (2014) y en 3 ediciones la Calzada Juventud Heroica en la 1ª Secc. del Bosque de Chapultepec (2015, 2016 y 2017). En dicha sede se instala toda la infraestructura necesaria para llevar a cabo juegos interactivos, obras de teatro, dinámicas, movicines y talleres con enfoque de Educación Financiera.

Con el propósito de medir el impacto positivo del evento de la SNEF, desde el año de 2013 se realizan las encuestas "de salida y de opinión" para ser aplicadas respectivamente en la Ciudad de México (Sede Central) y en las subdelegaciones de CONDUSEF, en 2018 se busca alcanzar una opinión favorable del 95%.

En 2018 se realizará la 11ª edición de la SNEF, del 01 al 07 de Octubre a nivel nacional y del 04 al 07 de Octubre la Sede Central en la Ciudad de México, instalada nuevamente en la Calzada Juventud Heroica en la 1ª Secc. del Bosque de Chapultepec, donde se espera lograr un crecimiento de 1% para el número de personas impactadas y actividades realizadas.

Para el ejercicio 2019 se busca un aumento del 1% respecto del resultado que se obtenga en 2018 sobre el número de personas impactadas y actividades realizadas.

Visitas a las herramientas web en el sitio de cuadros comparativos y Catálogo de Tarjetas de Crédito.

Sitio de Cuadros comparativos

Es una herramienta que facilita comparar tasas, comisiones y rendimientos actuales e históricos de diversos productos y servicios financieros (cuentas de ahorro, cheques, créditos hipotecarios, seguros, entre otros) que ayuda al usuario a decidir de manera razonada el producto que va a contratar.

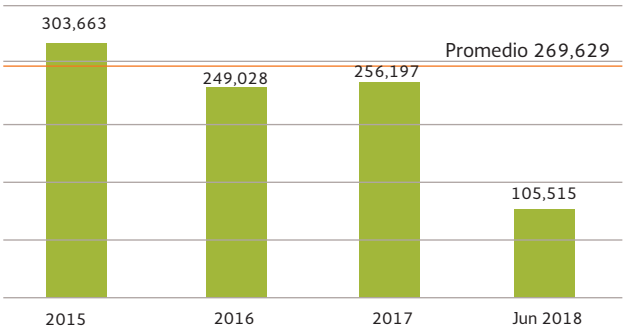
Sitio de Tarjetas de Crédito

Es una biblioteca virtual que muestra las principales características cuantitativas (comisiones y Costo Anual Total) y cualitativas (seguros y beneficios), con el objeto de que el usuario compare y elija el producto que más se ajuste a lo que busca.

Desde 2015 al cierre del primer semestre de 2018 las herramientas en su conjunto han sido visitadas 914,403 veces, en promedio 269,629 por año.

Para 2019 se esperan 256,432 visitas a las herramientas web en el Sitio de Cuadros Comparativos y Catálogo de Tarjetas de Crédito.

Herramientas Informáticas



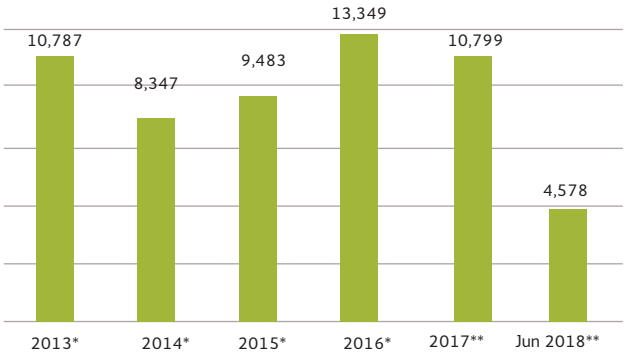
Indicador de Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera

Eventos

Esta herramienta fue creada para de medir el incremento de todas las actividades de educación financiera en la Condusef (pláticas, talleres, entrevistas, cursos, entre otros). Desde el 2013 esta información solo concentraba los eventos de las subdelegaciones y a partir del 2017 se integró a este indicador, las actividades de educación financiera y comunicación social de la Dirección General de Educación Financiera.

Para 2019 se espera alcanzar 13,796 eventos de Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera.

Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera



*Reporte de la DGDCONS. **Reporte de la DGEF.

Redes Sociales

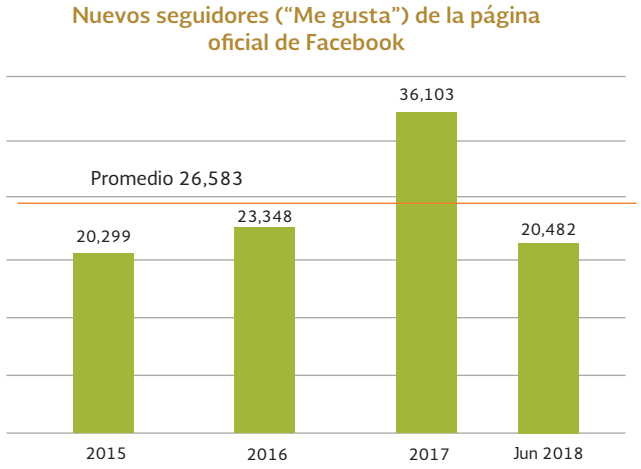
Las redes sociales con las que cuenta esta Comisión Nacional (Facebook y Twitter) tienen la finalidad de contribuir a difundir la educación financiera, así como boletines de prensa, ruedas de prensa y otra información que sea relevante a través de estos canales de comunicación.

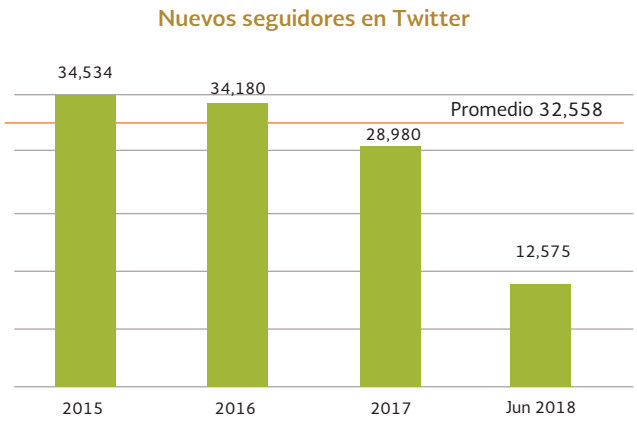
Nuevos seguidores ("Me gusta") de la página oficial de Facebook

Del 2015 al cierre del primer semestre de 2018 el número de nuevos "Me gusta" registrados en la cuenta fue de 100,232 para acumular un total 111,527 y en promedio anual la página recibe un total de 26,583.
Se estima que para 2019 se alcancen 35, 443 nuevos "Me gusta" en la página de Facebook de CONDUSEF.

Nuevos seguidores en Twitter

Del 2015 al cierre del primer semestre de 2018 el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de 110,249 para acumular un total 183,235 y en promedio anual se inscriben un total de 32,558.
Se estima para 2019 se alcancen 33,977 nuevos Seguidores.





Nota: No se incluye el año 2014 debido que en ese periodo se medía el número de Retweets recibidos por cada mensaje que se publica por esa red social.

Educación Financiera en línea

A partir del ejercicio fiscal 2007, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros promueve entre su personal, prestadores de servicio social y prácticas profesionales, así como entre Instituciones Educativas a nivel Nacional, servidores públicos del ámbito estatal y municipal y la ciudadanía en general; el "Diplomado en Educación Financiera" (modalidad E-learning), donde se han graduado exitosamente 30 generaciones.

Durante los últimos 6 años, se han inscrito un total de 74,535 interesados, de los cuales han concluido satisfactoriamente un total de 20,784 alumnos, como se muestra en la siguiente tabla:

2013		
Generación	Inscritos	Aprobados
19	6,569	2,354
20	67	34
21	6,672	2,428
22	2,666	588

2014		
Generación	Inscritos	Aprobados
No se impartió por actualización de contenidos.		

2015		
Generación	Inscritos	Aprobados
23	13,270	2,713
24	5,088	1,171

2016		
Generación	Inscritos	Aprobados
25	6,316	1,257
26	2,094	419
27	5,345	1,170

2017		
Generación	Inscritos	Aprobados
28	15,240	5,468

2018		
Generación	Inscritos	Aprobados
29	8,762	2,392
30	2,446	790
31	Octubre - Diciembre	

Con el objetivo de ofrecer un contenido acorde al tiempo actual y a las modificaciones que se han realizado en la materia, durante el primer semestre de 2017, el “Diplomado en Educación Financiera” fue sometido a revisión y actualización por parte de la Dirección General de Educación Financiera.

Sin duda alguna, esta iniciativa de promoción de la Cultura Financiera es una herramienta que beneficia a la población mexicana, al brindarles información actualizada sobre el contexto general del Sistema Financiero Mexicano; coadyuvando en el fomento del desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas práctica.

Supervisión y Evaluación de las Instituciones financieras

Evaluación de Productos Financieros

El procedimiento tiene por objetivo verificar el cumplimiento de las Instituciones Financieras a los ordenamientos y disposiciones en la materia, a través del análisis de la información y documentos de los productos y servicios financieros que ofrecen al público en general.

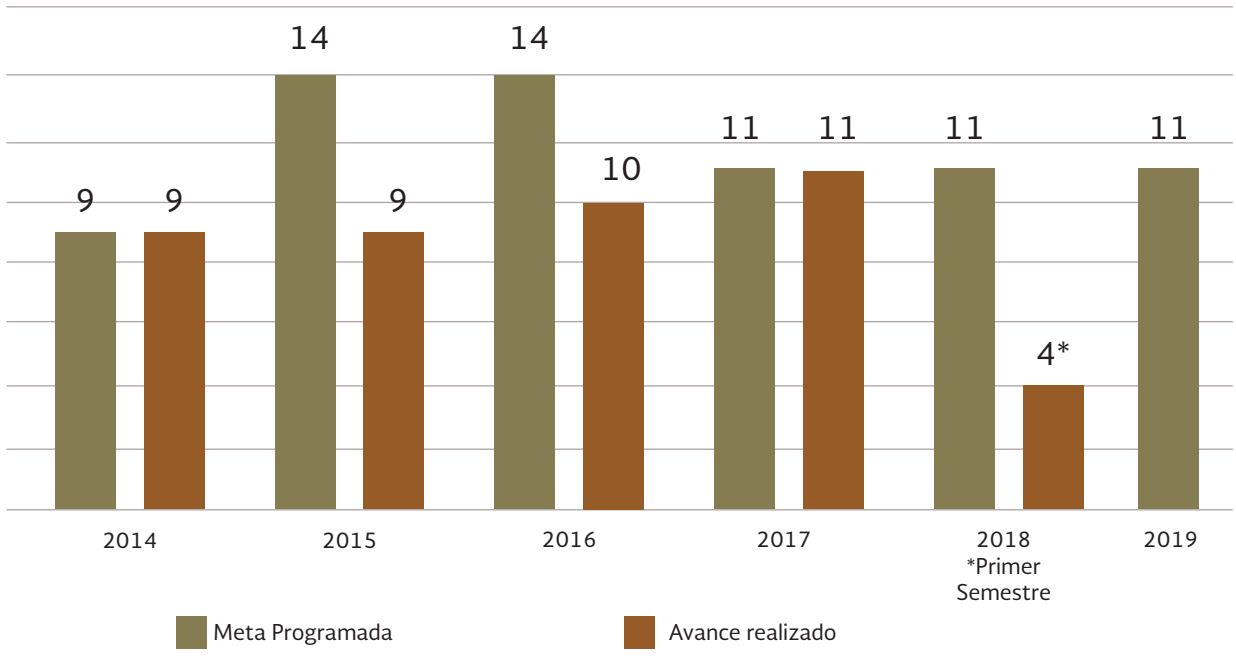
En el año 2013, no se reportó información sobre Productos Financieros ya que los indicadores que se tenían eran sobre el Procedimiento de Evaluación de Documentación Contractual (Documentación Dictaminada) y Supervisión a Entidades Financieras (Informes). Para los años 2014 y 2015 se evaluaron nueve y catorce productos respectivamente en donde la metodología consistía en evaluar formatos y casos reales cada uno con ponderaciones diferentes.

Derivado de la Reforma Financiera y de las nuevas atribuciones conferidas a esta Comisión Nacional se llevó a cabo un cambio en la metodología de evaluación y supervisión, considerando en este nuevo procedimiento el análisis únicamente de expedientes de clientes y la supervisión del mismo producto en los dos semestres, para verificar la correcta aplicación de las medidas correctivas ordenadas.

En el periodo 2018 se pretende concluir con la evaluación de 11 Productos Financieros, en donde la metodología de evaluación implica sólo una revisión del producto en el año, analizando dos expedientes de clientes de cada producto, se ordenan cambios a fin verificar que estos se hayan realizado de manera correcta.

Para el 2019 la meta programada es de 11 Productos Financieros a evaluar, ya que como se observa en la gráfica siguiente el número que se ha mantenido constante es la evaluación entre 9 y 11 productos derivado de los recursos humanos con que cuenta esta Unidad Administrativa.

Número de productos evaluados

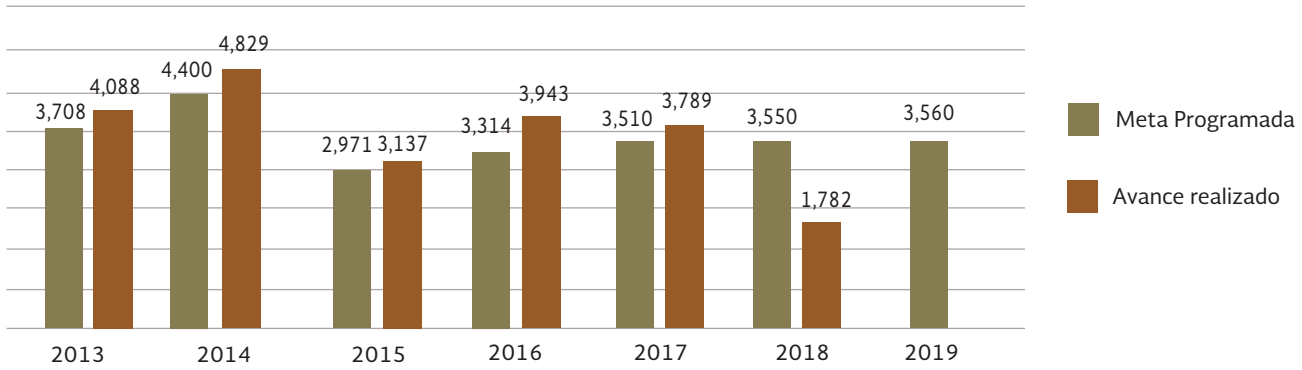


Análisis de Documentos Financieros

El objetivo del procedimiento es verificar el cumplimiento de las Instituciones Financieras a las disposiciones y ordenamientos en la materia, analizando los contratos de adhesión, carátulas, estados de cuenta, publicidad y comprobantes de operación en su caso, a fin de que los Usuarios cuenten con documentos que cumplan con la norma.

En el periodo 2013-2014 el número de documentos proyectado era mayor, considerando que las atribuciones de esta Comisión Nacional eran menores, sin embargo, dichas atribuciones se incrementaron de manera considerable a partir de la entrada en vigor de la Reforma Financiera en 2014, por lo que a efecto de cumplir con todas ellas en el año 2015 se proyectó un menor número de documentos a evaluar. Ahora bien en los años 2015 y 2016 se han evaluado poco más documentos de los proyectados por lo que año con año llevamos un incremento en el número de documentos.

Número de productos evaluados



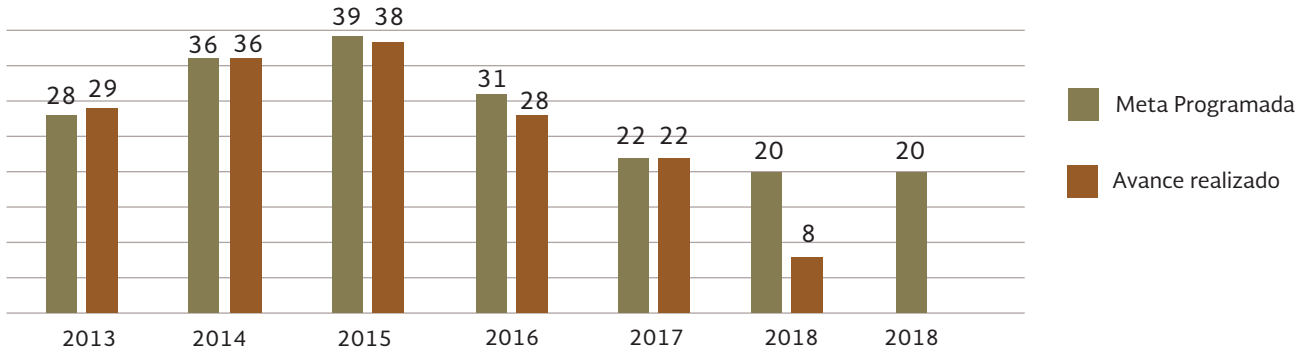
Visitas de Inspección

Mediante el procedimiento de Inspección, la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, verifica que las Instituciones Financieras cumplan con la normativa aplicable en temas de Protección al Usuario, en donde a través de visitas en sus sucursales y corporativos, se analiza la documentación y procesos implementados para la atención de los usuarios.

Durante el periodo 2013-2015, se alcanzó un avance promedio del 100%, sin embargo se disminuyó el número de instituciones a inspeccionar en 2016, 2017 y 2018 en virtud de la ampliación de los periodos de duración de las inspecciones, los decretos de austeridad, el incremento a las atribuciones conferidas por la Reforma Financiera y de los escasos recursos humanos con que cuenta esta Unidad Administrativa.

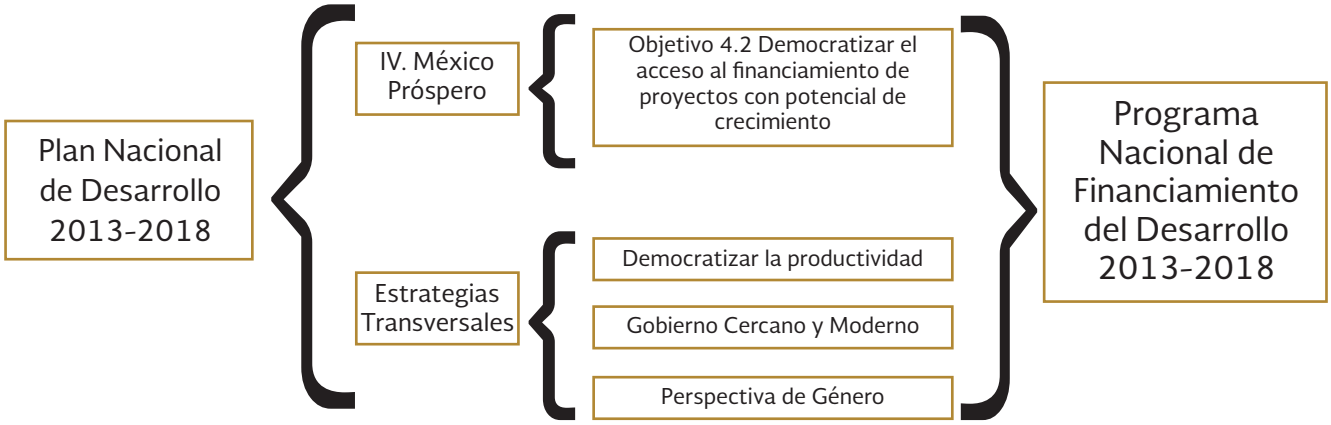
En el periodo 2019 se pretende mantener el mismo número de Instituciones a inspeccionar a fin de que esto no afecte una de las actividades primordiales de esta Comisión Nacional, que es la inspección en sitio de las sucursales y oficinas corporativas.

Número de productos evaluados



Conclusiones

De acuerdo al Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018 (PRONAFIDE), publicado en el Diario Oficial el 16 de diciembre de 2013, el programa se enmarca dentro de la Meta Nacional México Próspero del Plan Nacional de Desarrollo y de la siguiente manera con sus objetivos y estrategias transversales:



A partir de esa fecha se dio inicio con el proceso de alineación institucional detectándose que a la CONDUSEF le corresponde participar en la meta nacional IV. México Próspero; objetivo 4.2 Democratizar el acceso al financiamiento de proyectos con potencial de crecimiento; en su estrategia 4.2.2 Ampliar la cobertura del sistema financiero hacia un mayor número de personas y empresas en México, en particular para los segmentos de la población actualmente excluidos; del Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, además de los enfoques transversales.

Asimismo se determinó que del PRONAFIDE a CONDUSEF le corresponde contribuir con objetivo 5: “Fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero, asegurador y de pensiones para incrementar su penetración y cobertura, a la vez que mantengan su solidez y seguridad.”; estrategia 5.3: Desarrollar mayores capacidades financieras para hacer mejor uso de productos y servicios financieros y fomentar la protección del Usuario; línea de acción 5.3.1: Promover el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros, con base en las mejores prácticas internacionales.

II. Alineación a las Metas Nacionales

CAPÍTULO II. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES

La contribución de la CONDUSEF en la consecución de metas y objetivos nacionales se alinea de la siguiente forma:

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2013 - 2018				
Meta Nacional	Objetivo de la Meta Nacional	Estrategia(s) del Objetivo de la Meta Nacional	Programa Sectorial: Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013 – 2018 (PRONAFIDE)	Objetivo del Programa Institucional de CONDUSEF
México Próspero	Objetivo 4.2 Democratizar el acceso al financiamiento de proyectos con potencial de crecimiento	4.2.2 Ampliar la cobertura del sistema financiero hacia un mayor número de personas y empresas en México, en particular para los segmentos de la población actualmente excluidos	Objetivo 5. .- "Fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero, asegurador y de pensiones para incrementar su penetración y cobertura, a la vez que mantengan su solidez y seguridad."	Objetivo 1 Actividades Preventivas.- Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas
				Objetivo 2 Actividades Correctivas.- Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y las Instituciones financieras.

III. Misión y Visión Objetivos,estrategias y líneas de acción

CAPÍTULO III. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL, OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Lo anterior, brinda una alineación estratégica con la CONDUSEF en relación con nuestra misión y visión institucional:

Misión

Promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los Usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el Sistema Financiero Mexicano; así como proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.
Consolidar al interior de la Comisión Nacional una cultura institucional que fortalezca la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad política, económica, social y cultural de mujeres y hombres.

Visión

Ser una institución pública especializada en materia financiera, que promueve entre la sociedad conocimientos y habilidades que le permiten tomar decisiones adecuadas para el ahorro constante y el pago responsable; y un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses y derechos de los Usuarios ante las instituciones financieras, contribuyendo, de esta manera, al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.
Tener arraigada una cultura institucional basada en la transparencia, el combate a la corrupción y la igualdad entre mujeres y hombres.

Lo que nos lleva a establecer nuestro Programa Estratégico para el período 2014 – 2018, mediante dos objetivos estratégicos:

Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas. Transformar a la banca y el crédito como una palanca del crecimiento de México, hace necesario fomentar el desarrollo de sanas prácticas entre las Instituciones financieras a través de sus productos y servicios; y dotar a la ciudadanía de la información y asesoramiento necesario para el desarrollo de capacidades financieras. De esta manera se contribuirá a la inclusión financiera y se potenciará la viabilidad de un México Próspero.

Objetivo 2. Actividades correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras. Fortalecer al Sistema Financiero Mexicano requiere mejorar los esquemas de protección y defensa de los Usuarios para que las relaciones entre éstos y las instituciones financieras se desarrollen en un marco de equidad. Lo anterior contribuye al desarrollo de la confianza y llevar a México a su máximo potencial.

Cada objetivo estratégico cuenta con estrategias que permiten establecer el conjunto de acciones que realizará la CONDUSEF para el logro de los mismos.

Cada estrategia comprende el desarrollo de líneas de acción que reflejan actividades concretas de la CONDUSEF que se desarrollan de forma permanente para la consecución de los objetivos institucionales al tiempo que permiten establecer las metas e indicadores que darán cuenta de su avance y cumplimiento.

Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
Objetivo 1 Acciones Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.	Estrategia 1.1 Incrementar las capacidades financieras de la ciudadanía y promover la inclusión financiera mediante la consolidación de la Educación Financiera.	1.1.1 Asistir técnica y jurídicamente a los Usuarios brindándoles orientación sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras. 1.1.2 Informar a la población sobre los productos y servicios existentes en el mercado y promover su uso responsable. 1.1.3 Difundir las Educación Financiera a través de eventos. 1.1.4 Abrir canales de comunicación en redes sociales con la finalidad de tener acercamiento a la Población. 1.1.5 Dotar de conocimientos sobre Educación Financiera a la población a través de un Diplomado en línea.

Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
Objetivo 1 Acciones Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.	Estrategia 1.2 Contribuir al fortalecimiento del sistema financiero y desarrollo de sanas prácticas a través de actividades de supervisión, evaluación y vigilancia.	1.2.1 Vigilar que las instituciones financieras cumplan según corresponda, con la normatividad aplicable a través del análisis de información, documentación y procesos en las Visitas de Inspección. 1.2.2 Verifica el cumplimiento de las instituciones financieras a los ordenamientos y disposiciones en la materia, a través del análisis de productos y servicios financieros. 1.2.3 Verificar el cumplimiento de las instituciones financieras a las disposiciones y ordenamientos, analizando los contratos de adhesión, carátulas, estados de cuenta, publicidad y comprobantes de operación en su caso, lo que brinde información suficiente a los Usuarios.
Objetivo 2 Acciones Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y Productos Financieros y las Instituciones financieras.	Estrategia 2.1: Resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones financieras.	2.1.1 Resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras fungiendo como intermediario. 2.1.2 Atender, con carácter de conciliador, las reclamaciones que presenten los Usuarios de las instituciones financieras. 2.1.3 Proporcionar a los Usuarios de servicios financieros un mecanismo alterno para la resolución de controversias a través del arbitraje. 2.1.4 Proporcionar a los Usuarios, valoración técnica y jurídica respecto a las controversias que enfrentan con las instituciones financieras. 2.1.5 Realizar acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante las autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios.

IV. Indicadores

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Asesoría Técnica Jurídica.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los Usuarios de servicios financieros. (Indicador MIR).
Objetivo	Objetivo 1 Acciones Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	Atención de consultas de los Usuarios respecto de instituciones, productos y servicios financieros, que no requieren de la participación del sector financiero. El indicador, mide la proporción de asistencias técnicas y jurídicas que se realizaron, en relación al total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF.
Observaciones	Para el establecimiento de metas se analizaron las acciones realizadas en ejercicios anteriores, se ponderaron los factores de riesgos, se determinó el POA en coordinación con las metas y objetivos del Programa Institucional.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Asesorías Técnicas y Jurídicas						
Unidad de medida	Número de Asesorías						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	102,028	124,730	158,819	121,974	143,096	160,536	1,605,796
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	142,468	158,679	117,465	156,383	136,854	82,764	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los Usuarios de servicios financieros	Número asesorías técnicas jurídicas realizadas / Total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF	Mensual	86%

Fuente de información:	Unidad de Medida. Sistema de Información Operativa (SIO). Procesador estadístico, reporte de acciones iniciadas mensual, conceptos A.1.1 ATJ + A.1.2. Indicador. Sistema de Información Operativa (SIO). Dato 1: A.1.1 + A.1.2. Dato 2: Total de Acciones de Defensas Iniciadas.
Responsable:	Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente y Norte-Sur.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
1,484,452	1,605,796	86%

UNIDAD ADMINISTRATIVA	2019
TOTAL	1,605,796
AGUASCALIENTES	24,820
BAJA CALIFORNIA	19,390
BAJA CALIFORNIA SUR	21,546
CAMPECHE	21,713
CENTRO DE ATENCION TELEFONICA	697,272
CHIAPAS	32,790
CHIHUAHUA	25,082
CIUDAD JUAREZ	24,356
COAHUILA	22,187
COLIMA	22,196
DURANGO	23,844
ESTADO DE MEXICO	43,948
GUANAJUATO	24,176
GUERRERO	18,591
HIDALGO	30,410
JALISCO	36,443
METROPOLITANA CENTRAL	51,178
METROPOLITANA METRO	23,028
METROPOLITANA NORTE	20,641
METROPOLITANA ORIENTE	22,325
MICHOACAN	17,862
MORELOS	24,034
NAYARIT	23,286
NUEVO LEON	20,721
OAXACA	17,827
PUEBLA	22,641
QUERETARO	27,261
QUINTANA ROO	35,847
SAN LUIS POTOSI	18,426
SINALOA	28,621
SONORA	16,757
TABASCO	26,218
TAMAULIPAS	27,009
TLAXCALA	17,506
VERACRUZ	19,467
VICEPRESIDENCIA JURIDICA	2,385
YUCATAN	33,657
ZACATECAS	20,338
METROPOLITANA SUR	0

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Semana Nacional de la Educación Financiera (SNEF).
Unidad de medida	Porcentual.
Indicadores	1. Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (Indicador MIR). 2. Porcentaje de evaluaciones favorables de visitantes a los eventos realizados durante la Semana Nacional de Educación Financiera a nivel nacional.
Objetivo	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	La Semana Nacional de Educación Financiera constituye el evento nacional en el que se promueve y difunde la Educación Financiera, como elemento detonador para la protección de los Usuarios de servicios financieros y promotor de la inclusión Financiera. El indicador 1 mide los asistentes a la Semana Nacional de Educación Financiera con respecto a su número estimado. El indicador 2 mide la satisfacción de los asistentes a los eventos realizados durante la Semana Nacional de Educación Financiera en su sede central y delegaciones.
Observaciones	No obstante que la SNEF se celebra tentativamente en el mes de octubre, el reporte de sus metas se plantea en el mes de diciembre con el propósito de contar con información definitiva.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Semana Nacional de la Educación Financiera (SNEF)						
Unidad de medida	Personas que asistieron a la SNEF						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	0	0	0	0	0	0	194,254
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	0	0	0	0	0	194,254	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (Indicador MIR).	Total de personas que asistieron a los eventos realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera Total de personas programadas a asistir a los eventos en la Semana Nacional de Educación Financiera	Anual	100%

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de evaluaciones favorables de visitantes a los eventos realizados durante la Semana Nacional de Educación Financiera a nivel nacional.	Número de visitantes que evalúan el evento como favorable Número total de visitantes encuestados	Anual	95%

Fuente de información:	Conteo de asistentes a la SNEF. Encuestas de salida realizadas aleatoriamente a los asistentes a los eventos de la Semana Nacional de Educación Financiera.
Responsable:	Dirección General de Educación Financiera.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
Asistentes: 192,326 Porcentaje de asistencia: 128% Porcentaje de evaluación positiva: 95%	194,254	100% y 95% respectivamente

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Difusión de información financiera a través de herramientas web.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Eficacia en la captación de Usuarios que buscan información financiera vía herramientas web. (Indicador MIR).
Objetivo	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	El procedimiento se refiere al cumplimiento de lo establecido en la LPDUSF relativo a publicar en la página web institucional información sobre las comisiones que se cobran por el uso de los diferentes productos y servicios financieros.
Observaciones	Derivado del surgimiento del Buró de Entidades Financieras, se ha observado una disminución en el número de visitas, por lo que su programación se realiza con base en las tendencias observadas en el ejercicio 2017.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Difusión de información financiera a través de herramientas web.						
Unidad de medida	Visitas a las herramientas web en el sitio de cuadro comparativos y Catálogo de Tarjetas de Crédito.						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	0	0	58,878	0	0	61,466	256,432
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	0	0	72,566	0	0	63,522	

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Difusión de información financiera a través de herramientas web	Conteo del número de visitantes al sitio de Cuadros Comparativos + Conteo de visitas al sitio de Catálogo de Tarjetas de Crédito realizado / Conteo del número de visitantes al sitio de Cuadros Comparativos + Conteo de visitas al sitio de Catálogo de Tarjetas de Crédito programados	Trimestral	100%

Fuente de información:	Contador de visitas.
Responsable:	Dirección General de Educación Financiera.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
256,197	256,432	100%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Incremento de eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera. (Indicador MIR).
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	Informar a la población sobre los productos y servicios existentes en el mercado financiero, sus alcances, obligaciones, beneficios, costos y promover su uso responsable.
Observaciones:	Se analizaron las acciones de Educación Financiera realizadas en las Subdelegaciones en el periodo 2015 y 2016, por lo que se ajustó la meta para el año 2018 a un avance real, incluyendo las actividades de Educación Financiera de la DGEF.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera						
Unidad de medida	Eventos						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	925	863	925	765	1,076	718	13,796
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	1,152	1,594	976	2,550	1,204	1,048	

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Tasa de variación en la asistencia a eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera	Total de eventos mensuales realizados en materia de educación financiera en 2018 / Total de eventos realizados en materia de educación financiera el ejercicio anterior	Mensual	10%

Fuente de información:	Sistema de Información de Actividades Financieras (SIAF).
Responsable:	Dirección General de Educación Financiera

Línea base 2016	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
10,799	13,796	10%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera en redes sociales. (Modalidad Facebook).
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales modalidad Facebook.
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	A través de este procedimiento se acerca información financiera básica a la ciudadanía, divulgación de los productos y servicios que ofrece la CONDUSEF, comunicados institucionales y atención de inquietudes de la población. El indicador tiene como finalidad medir el crecimiento mensual en la captación de nuevos seguidores.
Observaciones:	Método de cálculo del indicador vigente a partir del ejercicio 2016.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera						
Unidad de medida	Nuevos seguidores (“Me gusta”) de la página oficial de Facebook						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	2,274	2,358	3,184	3,987	5,128	2,739	35,443
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	3,091	2,297	2,135	2,628	3,688	1,934	

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales modalidad Facebook	Conteo mensual de nuevos seguidores Conteo acumulado al cierre del mes inmediato anterior	Mensual	3.2%

Fuente de información:	Reporte de seguidores de la página Facebook.com/CondusefOficial.
Responsable:	Dirección General de Educación Financiera.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
23,348 nuevos “Me gusta” en 2017.	35,443	3.2%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera en redes sociales (modalidad Twitter).
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales modalidad Twitter. (Indicador MIR).
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	Acerca información financiera básica a la ciudadanía, divulgación de los productos y servicios que ofrece la CONDUSEF, el indicador tiene como finalidad medir el crecimiento mensual en la captación de nuevos seguidores.
Observaciones:	Método de cálculo, vigente a partir de 2016.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento:	Promoción, Difusión y Divulgación de Educación Financiera						
Unidad de medida:	Nuevos seguidores en Twitter						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	3,390	1,856	2,076	2,099	3,547	2,015	33,977
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	3,340	2,855	4,540	3,384	2,702	2,173	

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales modalidad Twitter	Conteo mensual de nuevos seguidores en twitter Conteo acumulado de seguidores de twitter al cierre del mes inmediato anterior	Mensual	2.7%

Fuente de información:	Reporte informático de seguidores de la página Twitter.com/@CondusefMx.
Responsable:	Dirección General de Educación Financiera

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
28,960 seguidores	33,977	2.7%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Educación Financiera en línea.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros. (Indicador MIR).
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	Dotar a la ciudadania en general, de conocimientos sobre Eduación Financiera, a través del Diplomado en linea de "Educación Financiera". El indicador mide la población interesada en adquirir conocimientos, es decir el numero de alumnos inscritos.
Observaciones:	Incorporación al Programa Institucional.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento:	Educación Financiera en línea						
Unidad de medida:	Número de alumnos que cursan el diplomado						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	5,156			5,156			15,468
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	-			5,156			

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.	Número alumnos aprobados en el examen final del Diplomado en Cultura Financiera / Número de alumnos que cursaron el Diplomado en Cultura Financiera	Semestral	20%

Fuente de información:	Herramienta web para administración del Diplomado en Educación Financiera.
Responsable:	Dirección General de Educación Financiera.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
Alumnos inscritos: 15,240 Alumnos aprobados: 20%	15,468	20%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Inspección a instituciones financieras.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones. (Indicador MIR).
Objetivo Institucional	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general	Vigilar que las instituciones financieras cumplan con la normativa aplicable a través de visitas in situ y que sean materia de nuestra competencia, mediante el análisis de información, documentación y procesos utilizados en la atención a los Usuarios de servicios financieros.
Observaciones:	Se mantiene el número de instituciones a inspeccionar en virtud de que se amplían los periodos de duración de las inspecciones.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Inspección						
Unidad de medida	Número de inspecciones						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	1	2	2	2	2	2	20
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	2	2	2	2	1	0	

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones.	Número de instituciones financieras inspeccionadas / Número de instituciones programadas	Mensual	100%

Fuente de información:	Programa Anual de Inspección de la CNBV.
Responsable:	Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
22 instituciones	En 2019 se realizarán 20 visitas de inspección	100%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento:	Evaluación de productos financieros.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador:	Porcentaje de productos financieros evaluados conforme a la normatividad
Objetivo Institucional:	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general:	El procedimiento tiene por objetivo verificar el cumplimiento de las instituciones financieras a los ordenamientos y disposiciones en la materia, a través del análisis de productos y servicios financieros. El indicador mide el avance en la evaluación de productos financieros.
Observaciones:	Se precisa que hubo un cambio en la metodología de evaluación y supervisión, por lo que en el ejercicio 2018 se evaluará un solo producto durante el año.

Calendarización de metas 2019

Acciones a realizarse	Evaluación de productos financieros						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total No acumulativo**
Meta Programada 2019	0	0	0	0	0	0	11
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	0	0	0	11	0	0	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de productos financieros evaluados conforme a la normatividad.	Número de productos financieros evaluados / Número de productos financieros programados	Anual	100%

Fuente de información:	Informes Estadísticos de la CNBV, Reclamaciones en el Portal Estadístico de CONDUSEF, Registro de Contratos de Adhesión, Páginas Web de las Instituciones Financieras, Registro de Comisiones de CONDUSEF.
Responsable:	Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
11 productos	11 productos financieros	100%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento:	Análisis de documentos financieros.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador:	Porcentaje de documentos financieras evaluados respecto de los programados. (Indicador MIR).
Objetivo Institucional:	Objetivo 1. Actividades Preventivas: Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas.
Descripción general:	El objetivo del procedimiento es verificar el cumplimiento de las instituciones financieras a las disposiciones y ordenamientos, analizando los contratos de adhesión, carátulas, estados de cuenta, publicidad y comprobantes de operación en su caso, para brindar información que cumpla con la normativa en la materia, traduciéndose en beneficio a los Usuarios. El indicador permite medir el número de documentos proporcionados por instituciones financieras que fueron supervisadas. (Indicador MIR).

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Análisis de documentos financieros						
Unidad de medida	Número de documentos analizados						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	290	335	335	335	335	335	3,560
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	335	335	335	590	0	0	

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Porcentaje de documentos financieras evaluados respecto de los programados.	Número total de documentos de productos financieros evaluados / Número total de documentos de productos financieros programados	Mensual	100%

Fuente de información:	Información, documentos y páginas Web proporcionados por las instituciones financieras.
Responsable:	Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
3,789 documentos.	3,560 productos.	100%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento:	Gestión.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador:	Porcentaje de asuntos gestionados a favor del Usuario.
Objetivo Institucional:	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras.
Descripción general:	Reclamaciones de los Usuarios canalizadas a las instituciones del sector financiero a través de solicitudes de información mediante gestión ordinaria o gestión electrónica. (53, 59 Bis I LPDUSF). El indicador permite conocer la proporción de asuntos concluidos a favor del Usuario.
Observaciones:	Gestión ordinaria, solicitud a la institución financiera a través del envió de un oficio, a diferencia de la Gestión electrónica, que se realiza mediante la utilización de una herramienta informática (SIGE) a través de medios electrónicos.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Gestión						
Unidad de medida	Número de gestiones concluidas						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	14,329	14,287	16,629	14,058	15,577	16,405	182,156
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	15,535	17,688	13,457	16,574	16,599	11,018	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de asuntos gestionados resueltos a favor del Usuario.	Número de gestiones resueltas a favor del Usuario / Número total de gestiones concluidas	Mensual	55.7%

Fuente de información:	Unidad de Medida. Sistema de Información Operativa (SIO); Acciones de Defensas Concluidas; Mensual: "Gestión Ordinaria" B.1.1 Favorables + "Gestión Electrónica" B.1.2 Favorables. Indicador. Sistema de Información Operativa (SIO); Acciones de Defensas Concluidas; Mensual; Todos los Procesos; Todas las Delegaciones B.1.4: Dato 1: "Gestión Ordinaria" B.1.1 Favorables + "Gestión Electrónica" B.1.2 Favorables. Dato 2: "Gestión Ordinaria" B.1.1 Total (sin COM) + "Gestión Electrónica" B.1.2 Total (sin COM).
Responsable:	Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente y Norte-Sur.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
162,561	182,156	55.7%

UNIDAD ADMINISTRATIVA	2019
TOTAL	182,156
AGUASCALIENTES	5,312
BAJA CALIFORNIA	3,388
BAJA CALIFORNIA SUR	1,324
CAMPECHE	4,966
CENTRO DE ATENCION TELEFONICA	119
CHIAPAS	5,153
CHIHUAHUA	9,016
CIUDAD JUAREZ	1,719
COAHUILA	5,513
COLIMA	3,453
DURANGO	4,472
ESTADO DE MEXICO	3,862
GUANAJUATO	7,729
GUERRERO	2,503
HIDALGO	3,642
JALISCO	12,206
METROPOLITANA CENTRAL	15,878
METROPOLITANA METRO	4,006
METROPOLITANA NORTE	3,814
METROPOLITANA ORIENTE	4,304
MICHOACAN	2,821
MORELOS	6,310
NAYARIT	3,942
NUEVO LEON	5,824
OAXACA	4,511
PUEBLA	7,649
QUERETARO	4,147
QUINTANA ROO	5,296
SAN LUIS POTOSI	2,731
SINALOA	6,216
SONORA	4,691
TABASCO	4,157
TAMAULIPAS	5,349
TLAXCALA	1,702
VERACRUZ	5,214
VICEPRESIDENCIA JURIDICA	62
YUCATAN	4,944
ZACATECAS	4,214
METROPOLITANA SUR	0

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Conciliación .
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Porcentaje de conciliaciones concluidas a favor del Usuario.
Objetivo Institucional	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones financieras.
Descripción general	Atención de reclamaciones del Usuario y en las que se emplaza a las Instituciones financieras a asistir a una audiencia de conciliación. El indicador permite conocer la proporción de asuntos concluidos a favor del Usuario.
Observaciones	La conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos que tiene como finalidad lograr consensualmente el acuerdo entre las partes, misma que se hará constar en el acta circunstanciada que se levanta.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento:	Conciliación						
Unidad de medida	Número de conciliaciones concluidas						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	3,323	4,013	5,029	4,009	5,026	5,018	51,300
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	4,545	4,969	3,599	4,339	4,539	2,891	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de conciliaciones concluidas a favor del Usuario.	Número de conciliaciones favorables al Usuario / Número de procedimientos conciliatorios concluidos	Mensual	32.8%

Fuente de información:	Unidad de Medida. Sistema de Información Operativa (SIO); Acciones de Defensas Concluidas; Mensual: "Conciliación" B.1.4" Total – Concluidas por otros Motivos = Número de Conciliaciones Favorables al Usuario. Indicador. Sistema de Información Operativa (SIO); Acciones de Defensas Concluidas; Mensual; Todos los Procesos; Todas las Delegaciones B.1.4: Dato 1: Total Favorables Dato 2: Total – Concluidas por otros Motivos.
Responsable:	Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente y Norte-Sur.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
39,380	51,300	29.7%

UNIDAD ADMINISTRATIVA	2019
TOTAL	51,300
AGUASCALIENTES	1,092
BAJA CALIFORNIA	934
BAJA CALIFORNIA SUR	348
CAMPECHE	574
CHIAPAS	1,249
CHIHUAHUA	1,976
CIUDAD JUAREZ	506
COAHUILA	929
COLIMA	869
DURANGO	628
ESTADO DE MEXICO	984
GUANAJUATO	1,475
GUERRERO	1,093
HIDALGO	900
JALISCO	3,966
METROPOLITANA CENTRAL	10,333
METROPOLITANA METRO	1,802
METROPOLITANA NORTE	1,879
METROPOLITANA ORIENTE	1,693
MICHOACAN	669
MORELOS	1,291
NAYARIT	745
NUEVO LEON	2,397
OAXACA	800
PUEBLA	2,085
QUERETARO	1,018
QUINTANA ROO	869
SAN LUIS POTOSI	1,035
SINALOA	1,097
SONORA	942
TABASCO	550
TAMAULIPAS	674
TLAXCALA	270
VERACRUZ	1,837
YUCATAN	1,335
ZACATECAS	462
METROPOLITANA SUR	0

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Dictamen.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnica y jurídica. (Indicador MIR).
Objetivo Institucional	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras.
Descripción general	Se refiere a la valoración técnica y jurídica respecto de la procedencia de lo reclamado en las controversias que enfrentan los Usuarios con las instituciones financieras, buscando fortalecer la seguridad jurídica de los Usuarios. Su indicador mide la proporción de dictámenes que contienen una opinión técnico jurídica favorables al Usuario.
Observaciones	En 2018 se ajusta el estándar del indicador con base al comportamiento registrado en el ejercicio 2017.

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	**Dictamen**						
Unidad de medida	**Dictámenes valoraciones técnica y jurídicas favorables al Usuario concluidos**						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	1,067	1,067	1,123	1,123	1,237	1,123	13,482
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	1,293	1,235	1,122	1,293	1,123	676	

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Estándar
Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.	Número de dictámenes técnicos favorables / Número de dictámenes técnicos concluidos	Mensual	72.7%

Fuente de información:	Sistema de Información Operativa (SIO): reporte estadístico de acciones concluidas. Dictámenes favorables del total de concluidos.
Responsable:	Dirección General de Dictaminación y Supervisión.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
10,870	13,482	75.8%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Solicitud de Defensoría Legal Gratuita
Unidad de medida	Porcentual
Indicador	Porcentaje de atención a solicitudes de Defensa Legal Gratuita. (Indicador MIR).
Objetivo Institucional	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras.
Descripción general:	Consiste en analizar las acciones que pretenda el Usuario ante los tribunales y su capacidad económica. Indicador de eficacia que permite medir la capacidad de atención en el servicio.
Observaciones	

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Solicitud de Defensoría Legal Gratuita						
Unidad de medida	Solicitudes recibidas						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	233	190	254	245	235	235	2,817
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	251	270	140	268	332	164	

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Porcentaje de Atención a las solicitudes de Defensoría Legal Gratuita	Número de solicitudes atendidas de defensoría legal gratuita / Número de solicitudes recibidas de defensoría legal gratuita	Mensual	100%

Fuente de información:	Unidad de Medida: Sistema de Información Operativo; reporte mensual de las solicitudes de defensorías iniciadas. Indicador. Dato 1: SIO; Total de las Solicitudes de defensa concluidas (favorables+no fav.); Dato 2: SIO, Total de Solicitudes de defensa iniciadas.
Responsable:	Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
2,589	2,817	100%

FICHA DE INDICADOR	
ELEMENTO	**CARACTERÍSTICAS**
Procedimiento	Defensa Legal Gratuita.
Unidad de medida	Porcentual.
Indicador	Porcentaje de defensorías legales gratuitas concluidas a favor del Usuario.
Objetivo Institucional	Objetivo 2. Actividades Correctivas: Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras.
Descripción general:	El servicio se refiere a la representación jurídica del Usuario ante tribunales. El indicador permite conocer la efectividad del servicio de defensa legal gratuita.
Observaciones	

Calendarización de metas 2019

Procedimiento	Otorgamiento de Defensoría Legal Gratuita						
Unidad de medida	Defensorías otorgadas						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	**Total**
Meta Programada 2019	73	241	193	258	175	206	2,577
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Meta Programada 2019	250	212	269	213	224	263	

Nombre del Indicador	**Fórmula**	**Periodicidad**	**Estándar**
Porcentaje de defensorías legales gratuitas concluidas a favor del Usuario	Número de defensas concluidas a favor del Usuario / Número de defensas concluidas	Mensual	97%

Fuente de información:	Unidad de Medida: Sistema de Información Operativo; reporte mensual de las defensorías iniciadas; total defensorías. Indicador. Dato 1: SIO; Reporte del total de las defensas concluidas favorables; Dato 2: SIO, Total de Defensorías favorables + Total de Defensorías no favorables. (Solo se contabilizan las concluidas por sentencia o por convenio y se excluyen las defensorías concluidas por otros motivos como la revocación y el desistimiento).
Responsable:	Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva.

Línea base 2017	Meta 2019	Meta Indicador 2018 (Porcentaje)
2,167	2,577	96.1%

MIR

Se presenta la Matriz de Indicadores para Resultados registrada ante la SHCP para el ejercicio 2019, (preliminar).

Orden	1
Indicador	Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.
Definición	Este indicador mide la proporción de la población adulta que utiliza los servicios financieros.
Método del cálculo	(Total de adultos Usuario de al menos un producto o servicios financieros / Total de población adulta representada en Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Estratégico
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Bianual
Medios de Verificación	Población adulta usuaria de servicios financieros.:Reportes Nacionales de Inclusión Financiera: http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Reportes.aspx Pagina de la Comisión Nacional Bancaria y de valores. Datos estadistico INEGI : http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Encuestas.aspx.

Orden	1
Indicador	Ahorro financiero interno.
Definición	Ahorro financiero interno como proporción del PIB.
Método del cálculo	El saldo de los activos financieros en manos de personas físicas y morales (tanto residentes como extranjeros) que son intermediados a través de entidades financieras reguladas en México, y que sirve para otorgar financiamiento al sector privado, al sector público o al sector externo.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje del PIB
Tipo de Indicador	Estratégico
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Anual

Orden	1
Indicador	Financiamiento interno al sector privado.
Definición	Financiamiento interno al sector privado como proporción del PIB.
Método del cálculo	Incluye el financiamiento a la actividad empresarial, consumo y vivienda, canalizado por la banca comercial, banca de desarrollo, mercado de deuda y capitales, INFONAVIT, FOVISSSTE, FONACOT, Sofoles (hasta julio de 2013), Sofomes Reguladas y Sofomes No Reguladas que emiten deuda en el mercado de valores, entidades de ahorro y crédito popular, uniones de crédito, organizaciones auxiliares del crédito y Financiera Rural.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje del PIB
Tipo de Indicador	Estratégico
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Anual

Orden	1
Indicador	Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos.
Definición	Este indicador mide los servicios de protección y defensa que proporciona la CONDUSEF pues este incluye el número de asesorías, controversias, dictámenes, arbitrajes y defensoria que realiza la CONDUSEF y al hacerlo mide tanto instancias de protección como de defensa, el expresar este total por cada 10,000 adultos permite hacer comparaciones en el tiempo.
Método del cálculo	(Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF/Total de población adulta/10,000).
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Acción
Tipo de Indicador	Estratégico
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Anual
Medios de Verificación	Acciones de defensa realizadas: Reportes Nacionales de Inclusión Financiera: http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Reportes.aspx. Pagina de la Comisión Nacional Bancaria y de valores e información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva.

Orden	1
Indicador	Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera.
Definición	Este indicador mide los asistentes a la Semana Nacional de Educación Financiera con respecto a su número estimado.
Método del cálculo	(Total de personas que asistieron a los eventos realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera / Total de personas programadas a asistir a los eventos en la Semana Nacional de Educación Financiera) *100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Anual
Medios de Verificación	Porcentaje de asistencia a los eventos en materia de educación financiera durante la semana nacional: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Educación Financiera.

Orden	2
Indicador	Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al Usuario.
Definición	Este indicador mide las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión favorables para los Usuarios de servicios financieros.
Método del cálculo	(Total de acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión favorables / Total de acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión concluidas por la CONDUSEF)*100
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Semestral
Medios de Verificación	Número de acciones de asesoría, defensa concluidas de dictamen, conciliación y gestión favorables al Usuario: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

Orden	3
Indicador	Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad.
Definición	Este indicador mide el nivel de avance en la evaluación de instituciones y productos financieros de acuerdo a normatividad vigente.
Método del cálculo	(Número de instituciones y productos evaluados y que cumplen con normatividad/ Total de instituciones y productos programados que cumplen con normatividad) *100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Semestral
Medios de Verificación	Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Evaluación y Vigilancia

Orden	1
Indicador	Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.
Definición	Este indicador mide a la población que adquiere conocimientos mediante el Diplomado en Educación Financiera.
Método del cálculo	(Número de alumnos aprobados en el examen final del Diplomado en Educación Financiera / Número de alumnos que cursaron el Diplomado en Educación Financiera)*100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Calidad
Frecuencia de Medición	Semestral
Medios de Verificación	Alumnos que adquieren conocimiento en el Diplomado: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Educación Financiera.

Orden	3
Indicador	Porcentaje de documentos financieros evaluados respecto de los programados.
Definición	Este indicador permite medir el número de instituciones financieras que fueron supervisadas.
Método del cálculo	(Número total de documentos financieros evaluados / Número total de documentos financieras programados) *100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficiencia
Frecuencia de Medición	Semestral
Medios de Verificación	Porcentaje de documentos y instituciones financieras evaluadas: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

Orden	1
Indicador	Porcentaje de conciliaciones favorables al Usuario.
Definición	Este indicador mide la incidencia de la CONDUSEF en la solución de controversias entre los Usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras por la vía de la amable composición.
Método del cálculo	(Número de conciliaciones favorables al Usuario/Número de procedimientos conciliatorios concluidos)*100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Mensual
Medios de Verificación	Procedimientos conciliatorios favorables: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente y Norte-Sur.

Orden	2
Indicador	Tasa de variación en la asistencia a eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera.
Definición	Este indicador mide la tasa de crecimiento en la realización de eventos en materia de educación financiera.
Método del cálculo	(Total de eventos mensuales realizados en materia de educación financiera en al año actual / Total de eventos realizados en materia de educación financiera en el ejercicio anterior) *100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Calidad
Frecuencia de Medición	Trimestral
Medios de Verificación	Porcentaje realizado en materia de educación financiera: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Direcciones Generales de Delegaciones Centro Occidente y Norte Sur.

Orden	2
Indicador	Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los Usuarios de servicios financieros.
Definición	Este indicador mide la proporción de asistencias técnicas y jurídicas que se realizaron en relación al total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF.
Método del cálculo	(Número asesorías técnicas jurídicas realizadas / Total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF) *100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Mensual
Medios de Verificación	Asesoramiento técnico jurídico a los Usuarios: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente y Norte-Sur.

Orden	3
Indicador	Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales, modalidad twitter.
Definición	Este indicador mide el crecimiento de la población que recibe mensajes relacionados con la cultura financiera y la CONDUSEF en redes sociales.
Método del cálculo	(Conteo mensual de nuevos seguidores en twitter/ Conteo acumulado de seguidores de twitter al cierre del mes inmediato anterior) *100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficiencia
Frecuencia de Medición	Bimestral
Medios de Verificación	Tasa de crecimiento de seguidores de difusión de la cultura financiera en redes sociales: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Delegaciones Norte Sur.

Orden	3
Indicador	Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de instituciones.
Definición	Este indicador mide el cumplimiento del programa de supervisión de instituciones financieras de acuerdo con la normatividad.
Método del cálculo	(Número de instituciones financieras inspeccionadas / Número de instituciones programadas) *100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Trimestral
Medios de Verificación	Cumplimiento del programa de supervisión de instituciones: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva.

Orden	3
Indicador	Porcentaje de atención a las solicitudes de defensoría legal gratuita.
Definición	Este indicador mide el porcentaje de atención de solicitudes de defensoría legal gratuita otorgada al Usuario.
Método del cálculo	(Número de solicitudes atendidas de defensoría legal gratuita / Número de solicitudes recibidas de defensoría legal gratuita) *100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Mensual
Medios de Verificación	Atención a solicitudes de defensoria legal gratuita: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva

Orden	4
Indicador	Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.
Definición	Mide la proporción de dictámenes que contienen una opinión técnico jurídica favorables al Usuario.
Método del cálculo	(Número de dictámenes técnicos favorables / Número de dictámenes técnicos concluidos)*100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Eficacia
Frecuencia de Medición	Mensual
Medios de Verificación	Porcentaje de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Dictaminación y Supervisión

Orden	4
Indicador	Difusión de información financiera a través de herramientas web.
Definición	Este indicador mide la calidad de información contenida en los simuladores de CONDUSEF a través de la satisfacción de las personas que utilizan dichas herramientas.
Método del cálculo	(Conteo del Número de visitantes al sitio de cuadros comparativos + conteo de visitas al sitio de catalogo de tarjetas de crédito realizado / Conteo del número de visitas al sitio de cuadros comparativos programado + conteo de visitas al sitio de catalogo de tarjetas de crédito programadas)*100.
Tipo de valor de la Meta	Relativo
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de Indicador	Gestión
Dimensión del Indicador	Calidad
Frecuencia de Medición	Trimestral
Medios de Verificación	Percepción positiva de la calidad de información contenida en las herramientas informáticas: Información interna de la CONDUSEF del Sistema Integral de Información Ejecutiva. Dirección General de Educación Financiera.

Transparencia

TRANSPARENCIA

El Programa Institucional estará disponible a partir de su publicación en la página de Internet de la CONDUSEF en su sección de transparencia, apartado Transparencia Focalizada.

http://www.condusef.gob.mx/gbmx/?p=planes-programas-e-informes

PRINCIPALES SIGLAS Y ACRÓNIMOS

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.