

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

Programa Institucional

2025 – 2030



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



1. Índice

1.	Índice.....	2
2.	Señalamiento del origen de los recursos del Programa	4
3.	Siglas y acrónimos.....	5
4.	Fundamento normativo	6
5.	Diagnóstico de la situación actual y visión de largo plazo	8
6.	Objetivos.....	20
	6.1. Relevancia del objetivo 1: Los Usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras salvaguardando sus derechos e intereses.....	22
	6.2. Relevancia del objetivo 2: Defensoría Legal Gratuita otorgada a los Usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las Instituciones Financieras.	23
	6.3. Relevancia del objetivo 3: Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.....	24
	6.4. Relevancia del objetivo 4: Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.	25
	6.5. Relevancia del objetivo 5: Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros a través de la supervisión en materia de transparencia a las Instituciones Financieras.	27
	6.6. Relevancia del objetivo 6: Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las Instituciones Financieras.	28
	6.7 Vinculación de los objetivos del Programa Institucional de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2025-2030.....	29
7.	Estrategias y líneas de acción	30
	Objetivo 1. Los Usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras salvaguardando sus derechos e intereses.	30
	Estrategia 1.1. Fortalecer los servicios de protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros, garantizando atención oportuna, eficaz y eficiente.	30
	Objetivo 2. Defensoría legal gratuita otorgada a los Usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las Instituciones Financieras.	31
	Estrategia 2.1. Fortalecer la prestación del Servicio de Defensoría Legal Gratuita a través del litigio estratégico que conduzca a plantear una defensa oportuna y eficiente de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, a través de la reparación integral o justa indemnización, logrando con ello una restauración integra de sus intereses.	31
	Objetivo 3. Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.	32
	Estrategia 3.1. Brindar asesoría y orientación financiera clara y sencilla a los Usuarios, utilizando canales presenciales y digitales, para que tomen mejores decisiones y accedan de forma equitativa a los servicios financieros.	32
	Objetivo 4. Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.	33
	Estrategia 4.1. Diseñar y fortalecer mecanismos colaborativos y sostenibles entre Instituciones públicas, privadas, sociales y comunitarias, para coordinar, visibilizar y amplificar la oferta de formación en habilidades financieras mediante eventos, plataformas y acciones de difusión nacionales.	33
	Estrategia 4.2. Desarrollar y diversificar contenidos formativos en formatos accesibles, prácticos y culturalmente adecuados, mediante alianzas con actores públicos, privados y sociales para facilitar su difusión continua, focalizada y multicanal, priorizando a grupos con menor acceso a Educación Financiera.	33



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

Objetivo 5. Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros a través de la supervisión en materia de transparencia a las Instituciones Financieras.	35
Estrategia 5.1. Realizar las acciones de supervisión (vigilancia y verificación) de manera integral a las Instituciones Financieras, con el fin de garantizar el cumplimiento a la norma de transparencia y la calidad de la información en materia de registros.	35
Objetivo 6: Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las Instituciones Financieras.	36
Estrategia 6.1. Fortalecer los mecanismos de conciliación y gestión de controversias entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, privilegiando soluciones accesibles y justas que garanticen la protección de derechos y la confianza en el Sistema Financiero.	36
8. Indicadores y metas.....	37
9. Lista de dependencias y entidades participantes en el Programa	46



2. Señalamiento del origen de los recursos del Programa

La totalidad de las acciones que se consideran en el Programa Institucional de la CONDUSEF 2025-2030, incluyendo aquellas correspondientes a sus objetivos, estrategias y líneas de acción, así como las labores de coordinación interinstitucional para la instrumentación de dichas acciones, el seguimiento, reporte y rendición de cuentas de las mismas, se realizarán con cargo a los recursos aprobados para el mismo, en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio respectivo.

3. Siglas y acrónimos

Siglas / Acrónimos	Significado
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 2025-2030.
PRONAFIDE	Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2025-2030.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera.
ATJ	Asesoría Técnica Jurídica.
CCAMER	Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
CO	Conciliación.
GE	Gestión Electrónica.
GO	Gestión Ordinaria.
IF	Institución Financiera. En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, las instituciones de tecnología financiera, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.
SIAB-VIDA	El trámite para solicitar búsqueda de beneficiarios de seguros de vida.
Usuario	En singular o plural, a la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

4. Fundamento normativo

Los artículos **25 y 26** de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Planeación en sus artículos **9, 17, 22, 23 y 24**, establecen a la planeación del desarrollo nacional como el eje que articula las políticas públicas para garantizar que el Estado mexicano sea integral y sustentable; que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático; y, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo, así como una más justa distribución del ingreso y la riqueza; permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos generando las condiciones necesarias para desarrollar un mayor crecimiento económico, promoviendo la inversión y la generación de empleo. Ambos ordenamientos establecen que el Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional, y llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga la Constitución.

El Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 15 de marzo de 2025, es la guía de los objetivos y acciones del Gobierno de México. Estos objetivos consisten en consolidar la transformación del país bajo un modelo de desarrollo con bienestar, justicia social y sustentabilidad. Se articula sobre cuatro ejes generales y tres ejes transversales que estructuran la política pública en su conjunto.

- Gobernanza con justicia y participación ciudadana.
- Desarrollo con bienestar y humanismo.
- Economía moral y trabajo.
- Desarrollo sustentable.
- Igualdad sustantiva y derechos de las mujeres.
- Innovación pública para el desarrollo tecnológico nacional.
- Derechos de los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas.

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030, con fecha 04 de septiembre de 2025 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Programa Sectorial de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público denominado “Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo” (PRONAFIDE) 2025-2030, el cual se encuentra alineado a los objetivos y estrategias prioritarias establecidos en el citado Plan Nacional de Desarrollo. En particular, el Programa se alinea a los objetivos 1.4 y 3.9 del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030, en los cuales se señala la importancia de “Asegurar el uso honesto, responsable y eficiente de los recursos públicos bajo los principios de austeridad republicana, mientras se fortalecen los ingresos del sector público” e “Impulsar el crecimiento y desarrollo económico equilibrado entre todas las regiones del país con respeto a su diversidad para crear prosperidad compartida”, respectivamente.

En este contexto, la CONDUSEF, emite su Programa Institucional 2025-2030, de conformidad con las siguientes disposiciones:

- Artículos 9o., 17, 22, 23 y 24 de la Ley de Planeación.
- Artículo 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Artículos 47, 48 y 49 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.



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

La integración, publicación, ejecución, seguimiento y rendición de cuentas del Programa Institucional se llevará a cabo a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

5. Diagnóstico de la situación actual y visión de largo plazo

En el contexto actual del Sector Financiero en México, persiste una profunda desigualdad estructural entre los Usuarios y las Instituciones que ofrecen Servicios Financieros. Esta desigualdad, que se traduce en una exclusión sistemática de amplios sectores de la población, se ve agravada cuando se analiza desde una perspectiva interseccional de género, pertenencia étnica y condición socioeconómica. Mujeres, pueblos indígenas y comunidades afromexicanas enfrentan barreras diferenciadas y estructurales que los alejan del acceso efectivo, equitativo y culturalmente pertinente a los servicios financieros. Esta exclusión no es sólo un problema de acceso técnico o económico, sino una manifestación de inequidad histórica que debe ser abordada con un enfoque de derechos humanos, justicia social y desarrollo con bienestar.

Desde la óptica del humanismo y el bienestar, este fenómeno refleja la persistencia de un modelo financiero centrado en criterios de eficiencia y rentabilidad, que no reconoce ni valora la diversidad de contextos sociales, culturales y territoriales del país. El diseño de productos financieros estandarizados y descontextualizados, la complejidad técnica de los términos contractuales, y la escasa presencia institucional en zonas rurales y marginadas son elementos que reproducen y profundizan las desigualdades existentes. Esta realidad es especialmente crítica para las mujeres, quienes enfrentan múltiples barreras para el acceso a servicios financieros, tales como la falta de propiedad sobre bienes, limitaciones derivadas de roles de género, restricciones normativas o familiares, y menores niveles de educación financiera.

Este panorama revela no sólo una ineficiencia técnica del Sistema Financiero, sino una profunda violación a los principios de igualdad sustantiva y al derecho al desarrollo. Mientras que otros países han apostado por modelos de inclusión financiera con enfoque de derechos, en México aún predominan enfoques fragmentados, sin una articulación efectiva entre el Sector Financiero, las políticas sociales, la regulación con enfoque de equidad y los marcos normativos internacionales en materia de no discriminación, derechos de las mujeres y de los pueblos indígenas y afromexicanas.

En este sentido, resulta relevante reconocer los esfuerzos institucionales encaminados a revertir esta tendencia, como los impulsados por la CONDUSEF, que ha implementado programas de reconocimiento orientados a fomentar buenas prácticas en la atención financiera inclusiva. Destacan particularmente la Insignia de Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores, que reconoce a las Instituciones que adoptan medidas para garantizar un trato digno, accesible y sensible a las necesidades de este grupo, y la Insignia Sáasil, otorgada a aquellas entidades que desarrollan productos y servicios financieros con enfoque de género, promoviendo así la equidad y la autonomía económica de las mujeres. Estas iniciativas representan pasos importantes hacia un Sistema Financiero más justo, ético y orientado al bienestar social.

En los últimos años la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera permitió conocer diversos retos en la relación de la población mexicana con los servicios y productos financieros, como el bajo porcentaje de personas que llevaban un control de sus finanzas, el uso predominante del ahorro informal y la falta de previsión para el retiro. Aunque esta información sirvió como base para diseñar políticas públicas, el contexto actual exige un análisis más profundo sobre la salud financiera de las personas. En este sentido, la Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI) 2023 proporciona una radiografía más integral sobre el estado financiero de los hogares, su nivel de bienestar, sus hábitos de manejo del dinero, sus niveles de estrés y su capacidad de resiliencia frente a eventos adversos.

De acuerdo con los resultados de la ENSAFI, poco más de la mitad de la población mexicana lleva algún tipo de control de sus ingresos y gastos, siendo el 32.8 % quienes lo hacen de forma constante. Aunque esto indica que hay una parte importante de la población que ha adoptado hábitos de seguimiento financiero, todavía existe un número considerable de personas que no realiza ningún tipo de registro, lo que dificulta la toma de decisiones informadas y favorece prácticas riesgosas como el sobreendeudamiento. Este punto se vincula estrechamente con el hecho de que el 36.2 % de la población reportó tener algún tipo de deuda, y entre ellos, casi uno de cada cinco considera que su deuda es excesiva. Además, el 27.3 % ha enfrentado atrasos en sus pagos, lo cual indica que una proporción significativa de las personas presenta dificultades para cumplir con sus compromisos financieros en tiempo y forma.

Respecto al ahorro, la encuesta revela que el 52 % de la población declara tener algún tipo de ahorro. Sin embargo, más del 57 % ahorra menos de lo que gana en una quincena, lo que refleja una baja capacidad de acumulación patrimonial. Además, se sigue observando una fuerte presencia del ahorro informal y una limitada participación en productos financieros formales, como cuentas de ahorro o inversiones. Esta situación incide directamente en la vulnerabilidad financiera de los hogares, ya que limita su capacidad de responder a imprevistos económicos o a crisis personales. En términos de planificación para el futuro, persiste una baja cultura de previsión. Si bien el 42.2 % de las personas tiene una cuenta de ahorro para el retiro, sólo el 7.9 % realiza aportaciones voluntarias, lo que evidencia una débil conciencia sobre la necesidad de construir un patrimonio para la vejez. En este contexto, un 68 % de la población espera seguir trabajando en la etapa adulta mayor o depender de apoyos gubernamentales, lo cual es insostenible a mediano y largo plazo.

La ENSAFI también destaca un nivel preocupante de estrés financiero. El 36.9 % de la población reporta niveles altos de estrés relacionados con su situación económica, y muchos de ellos manifiestan afectaciones físicas (dolores de cabeza, gastritis) y emocionales (ansiedad, insomnio). Esto demuestra que la salud financiera no sólo impacta en el bienestar económico de las personas, sino también en su salud mental y física. En términos generales, la población se encuentra en una situación de vulnerabilidad: sólo el 17.8 % cuenta con un alto nivel de bienestar financiero, mientras que la mitad de las personas encuestadas se ubican en niveles medio-bajo o bajo.

Por otro lado, aunque ha habido un avance en el uso de servicios financieros digitales, como la banca móvil y las transferencias electrónicas, el efectivo sigue siendo el medio de pago más utilizado, especialmente en transacciones menores a 500 pesos. Además, el uso de productos financieros formales aún es limitado en ciertas regiones del país, y persiste un bajo nivel de cultura financiera. Muchos usuarios desconocen aspectos fundamentales, como el hecho de que los ahorros en instituciones financieras están protegidos por un seguro, y poco más de la mitad de la población sabe a qué autoridad acudir en caso de tener un problema con un producto o servicio financiero. Esta falta de información y de herramientas básicas para la toma de decisiones deja a los usuarios en una posición de desventaja frente a las instituciones y puede aumentar su exposición a fraudes, sobreendeudamiento o mal uso de los productos financieros.

En este contexto, el fortalecimiento de la protección al Usuario resulta prioritario. Es indispensable que las personas cuenten con la información, el acompañamiento y las herramientas necesarias para comprender y gestionar de manera adecuada los riesgos financieros a los que están expuestas. La salud financiera, entendida como la capacidad de administrar los recursos económicos de forma equilibrada, planear para el futuro y resistir eventos adversos, debe ser vista como una prioridad pública. En particular, grupos en situación de



vulnerabilidad, como las personas adultas mayores, enfrentan condiciones diferenciadas que requieren un enfoque especializado por parte de las Instituciones.

Por tanto, resulta fundamental que la CONDUSEF refuerce su papel como garante de los derechos de los Usuarios, mediante acciones integrales de asesoría, protección y defensa. Para ello, es necesario fortalecer los mecanismos de atención como la Asesoría Técnico-Jurídica, la Gestión Electrónica y Ordinaria, la Conciliación, la emisión de Acuerdos de Trámite con Dictamen y la prestación del Servicio de Defensoría Legal Gratuita. Asimismo, es urgente implementar estrategias de Educación Financiera eficaces, con enfoque territorial y de género, que logren cambiar los hábitos financieros de la población y fortalezcan su autonomía económica.

El problema público a atender, presenta una evolución que se ha visto reflejada en la Encuesta Nacional de Salud Financiera, ya que, si bien los ciudadanos usuarios de los servicios financieros cuentan con herramientas para comparar los diversos productos y servicios financieros, con cursos y diplomados en materia de educación financiera y con procedimientos para la protección y defensa de sus intereses frente a las Instituciones Financieras, esto no ha permeado de forma considerable su día a día, ya que se requiere fortalecer no solo su conocimiento en materia financiera sino desarrollar sus habilidades financieras para que puedan tomar mejores decisiones en relación a su patrimonio, sus ahorros o su retiro, lo cual invariablemente influirá en su bienestar financiero, generando un nivel óptimo de salud financiera que les permita planificar un futuro cierto y tranquilo.

Hasta hace unos años se creía que la mejor forma de que una persona saliera de una situación de pobreza era la inclusión financiera, por lo que muchos esfuerzos se enfocaron en la bancarización de la ciudadanía, sin considerar que no toda la población tiene la mismas necesidades y habilidades para manejar los diversos productos o servicios financieros, lo que generó que los procedimientos de Orientación, Asesoría Técnico Jurídica, Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria, Conciliación, emisión de Dictamen Técnico y Defensoría Legal Gratuita que realiza la CONDUSEF se incrementarán gradualmente, toda vez que eran generados por las reclamaciones que presentan los Usuarios de servicios financieros, relacionadas con el incumplimiento de productos y servicios financiero.

El comportamiento de las acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF para la atención de consultas y/o asesorías, la protección y defensa de las reclamaciones de los Usuarios de servicios financieros en contra de una Institución Financiera que se han registrado en cada procedimiento que se lleva a cabo ante este organismo, se describe a continuación, con su respectiva variación porcentual.

Asesorías Técnico-Jurídica

La Asesoría Técnico Jurídica, consiste en brindar orientación, información o consulta, relacionada con una problemática de servicios financieros, en caso de requerirse de un análisis o atención detallado y especializado del asunto planteado, para posteriormente pasar a la etapa de Gestión Ordinaria o Electrónica o en su caso, la Conciliación.

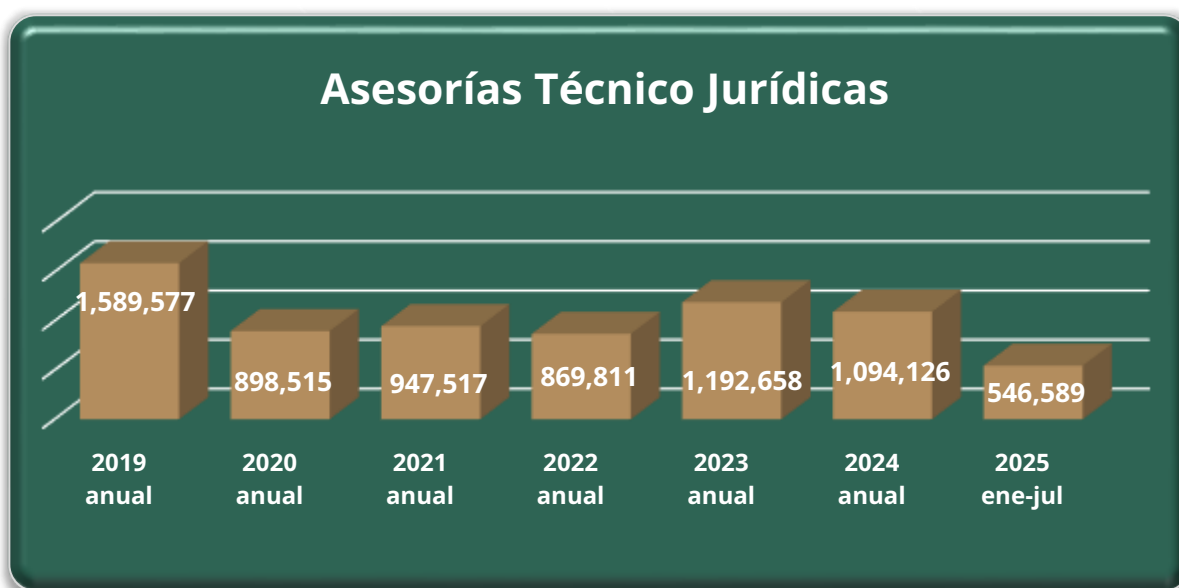
El proceso de Asesorías Totales concentra las de Técnico-Jurídica, Consultas Jurídicas, Orientaciones Jurídicas Especializadas, Beneficiarios de Cuentas Bancarias y de SIAB-Vida.

Cabe señalar que a través de medios de atención remota se brindó atención a los Usuarios, de la siguiente manera:

- A través del CAT (Centro de Atención Telefónica) de la CONDUSEF, durante el periodo de 2019 a 2024 se atendieron en promedio mensual 44,262 asuntos; y de enero a julio de 2025, se atendieron en promedio mensual 21,276 acciones, resultando un total de 148,931 acciones.
- El portal de queja electrónica recibió de 2019 a 2024 un promedio mensual de 8,997 asuntos, mientras que en los primeros 7 meses de 2025 se han recibido un promedio de 9,779 asuntos al mes, atendiendo un total de 68,451 acciones en el período de enero a julio de 2025.
- Mediante correo electrónico se otorgaron en promedio de 2019 a 2024, 7,924 asesorías por mes, y en 2025 se han registrado 14,965 asesorías al mes, acumulando 104,758 atenciones en 2025, con corte a julio.
- La atención por la plataforma Fintech de 2022 a 2024 fue de 239 atenciones por mes, y en los primeros 7 meses de 2025 fue de 386, sumando un total de 2,700.
- Por su parte, a través de medios que no están registradas en el SIO (Chat en línea atendidos, ChatBot y Orientaciones del CCAMER) se otorgaron en promedio mensual de 2020 a 2024, 38,647 asesorías y orientaciones, mientras que en el periodo enero a julio de 2025 se ofrecieron 79,830 Asesorías, brindando un total de 558,813 atenciones acumuladas a este año.

De lo antes expuesto, se advierte la evolución en la concurrencia de los Usuarios de servicios financieros, a través de la Atención de las Asesorías Totales otorgadas por la CONDUSEF.

De 2019 a julio de 2025 el promedio de Asesorías Técnicas Jurídicas brindadas de forma mensual fue de 89,633, observándose un incremento en 2023 y 2024, en relación con las problemáticas derivadas de la prestación de servicios y productos financieros. Cabe señalar que, en el periodo de enero-julio de 2025, se realizaron un total de 546,589 acciones, lo que significó un decremento del 26.4% con respecto al mismo periodo del año anterior.



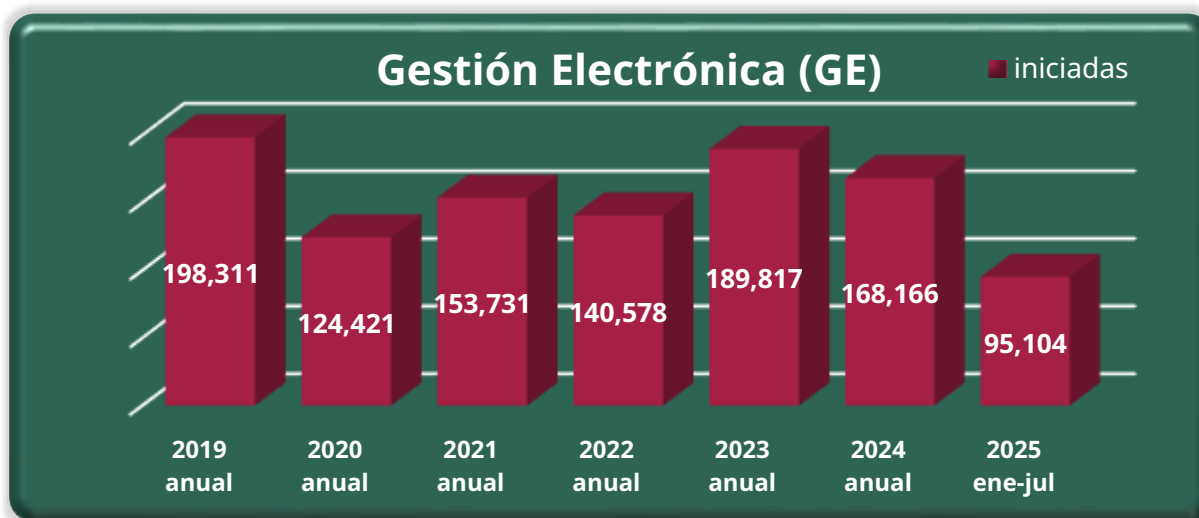
Gestión Electrónica y Gestión Ordinaria (asuntos iniciados)

El proceso de Gestión, sea Ordinaria o Electrónica, surge previo a la conciliación, cuyo fin es dar alternativas de solución de controversias, ya sea por escrito o vía electrónica, buscando convenir los intereses de las partes de forma anticipada a dicho procedimiento.

A través de la Gestión Ordinaria, la CONDUSEF notifica a la Institución Financiera la reclamación del Usuario para que sea atendida (por medio de un oficio, con fundamento en el artículo 53 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

La Gestión Electrónica es el proceso anterior a la conciliación que permite a la CONDUSEF y la Unidad Especializada de cada Institución Financiera, resolver de forma electrónica las inconformidades que planteen los Usuarios, para tales efectos se ha habilitado un sistema web (SIGE) para optimizar los procesos y resultados.

De 2019 a julio de 2025 el promedio de atención mensual a través de Gestión Electrónica fue de 13,546 asuntos iniciados; es de indicar, que en 2025 se atendieron 95,104 asuntos, lo que significó un decremento del 4.6% con respecto al mismo periodo del año anterior, no obstante que en 2023 registró un incremento del 35.0% con respecto a 2022.



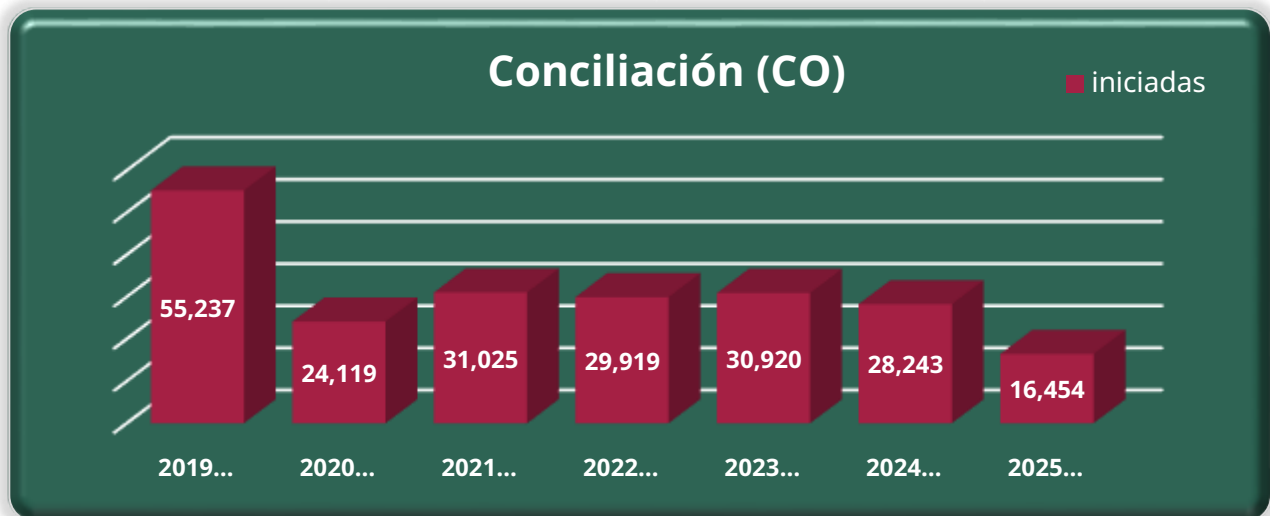
Conciliación (iniciadas)

El procedimiento inicia con la presentación de la reclamación del Usuario, con la cual la CONDUSEF debe notificar a la Institución Financiera para que asista a una audiencia de conciliación, previo a que se determine la procedencia de la reclamación de conformidad con la ley.

Del 2019 a julio del 2025 las acciones en conciliación promediaron 2,733 asuntos mensualmente, de Usuarios con diversas problemáticas, derivadas de la prestación de servicios y productos financieros. Con respecto al mismo periodo del año anterior (2024) se registró un decremento mínimo del 0.03%.



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

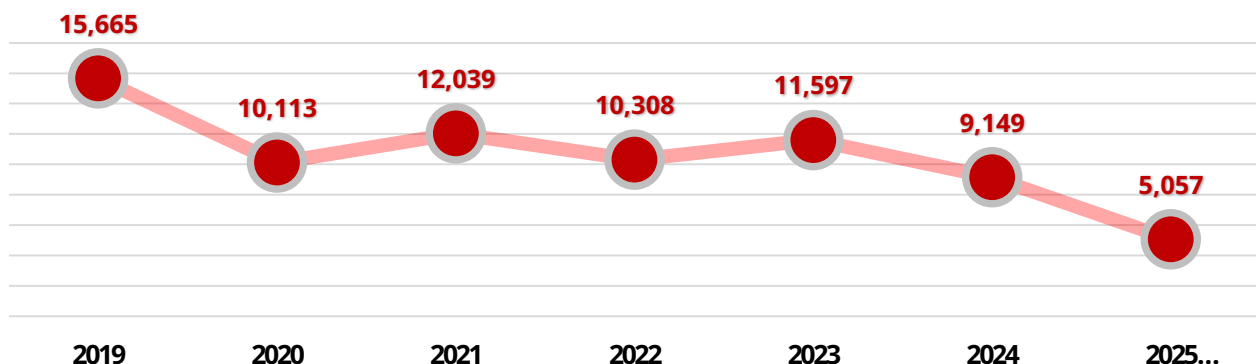


Adicionalmente, en 2019 se comenzó a implementar la Conciliación Telefónica, la cual poco a poco comenzó a tomar un gran auge, ya que mientras en 2019 se iniciaron 7, para 2024 ya fueron 5,958, y en los primeros 7 meses de 2025 se han registrado 3,517; y participan Instituciones de Banca Múltiple, Seguros (Aseguradoras, las especializadas en Salud y Pensiones), Banca de Desarrollo, Afores, Sofipos, Socaps y las Sofomes (ER y ENR); asimismo, es de destacar que el Procedimiento de Conciliación Telefónica se ha implementado en la mayoría de las Unidades de Atención a Usuarios con más afluencia, siendo la Ciudad de México, la que tiene mayor participación.

Solicitud del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen

Una vez que se ha llevado a cabo el procedimiento de Conciliación, la CONDUSEF tiene la facultad de emitir un acuerdo de trámite que contiene el Dictamen, el cual es una opinión técnico-jurídica que se emite a solicitud del Usuario y en caso de que se cuenten con los elementos suficientes que permitan suponer la procedencia de lo reclamado; dicho acuerdo tiene como finalidad servir como prueba ante el órgano jurisdiccional competente en el caso de que interponga un juicio en contra de la Institución Financiera.

Evolución de las Solicitudes de Dictamen Iniciadas

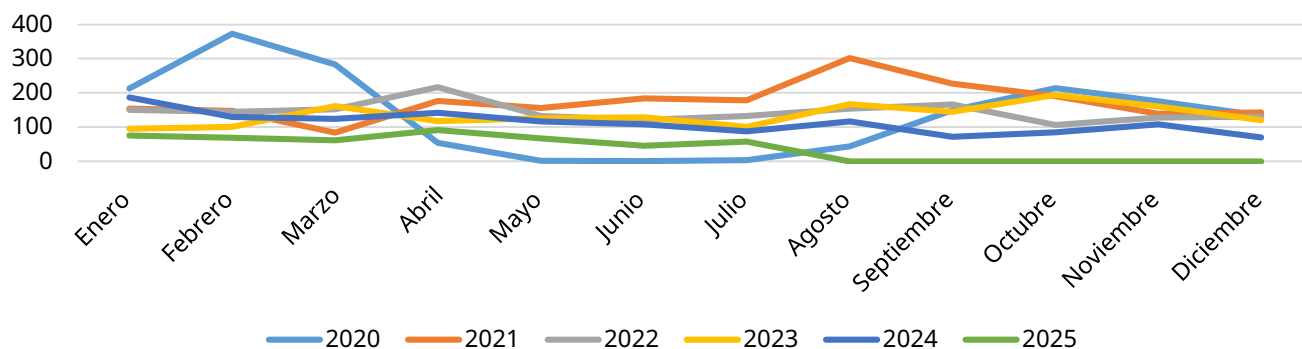


Solicitud para la Defensa Legal

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se encuentra facultada para procurar, proteger y representar los intereses de los Usuarios en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras a través de los servicios de orientación jurídica y Defensoría Legal Gratuita, los cuales se brindan únicamente a solicitud del Usuario, una vez que cuenten con la respuesta emitida por parte de la Dirección de Dictaminación o en su caso, cuando el Usuario tenga el carácter de demandado.

Para determinar la procedencia de la Defensoría legal Gratuita se analiza la viabilidad jurídica de la controversia planteada por el Usuario para determinar que existan los elementos jurídicos necesarios para acudir ante un Tribunal, asimismo se debe contar con documentación en la que conste que el Usuario no cuenta la capacidad económica para la contratación de un abogado particular; tomando en consideración lo anterior, de conformidad con lo establecido en la disposición Décimo octava de las Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita de la CONDUSEF, se presenta la propuesta al Comité de Procedencia para que el mismo confirme la procedencia de los asuntos sometidos o la no procedencia de los mismos.

Procedencias Otorgadas Comparativo 2020 - 2025



Asesoría Jurídica Penal

Es un servicio de orientación y acompañamiento para usuarios que han sido víctimas de un delito relacionado con un producto o servicio financiero, y desean presentar una denuncia ante las autoridades competentes. En este, se busca defender los derechos del Usuario y orientarlo para que presente adecuadamente su denuncia y proteja sus intereses en el proceso legal, si los elementos del caso así lo permiten.

A continuación, se presenta el seguimiento de las Asesorías Jurídicas en materia Penal proporcionadas del 2020 a julio de 2025, desglosadas por mes y año:

Comparativo 2020- 2025						
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Total	209	171	159	154	122	47

Servicio de Defensoría Legal Gratuita

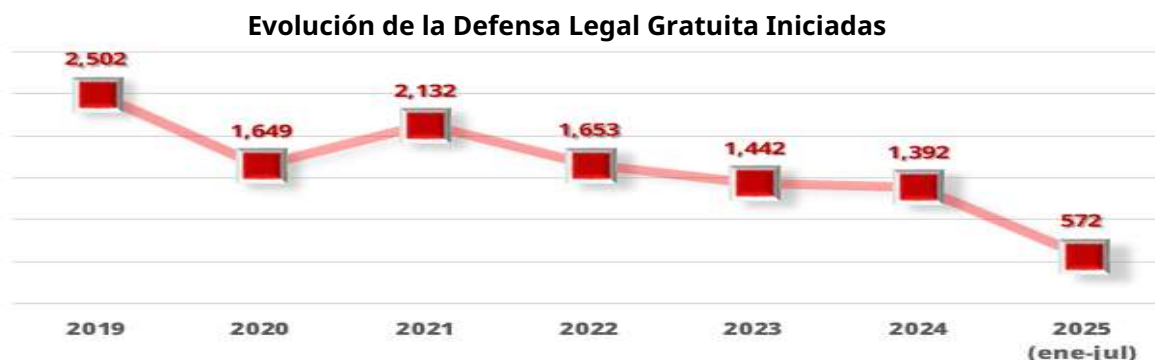
La CONDUSEF tiene la facultad de brindar a los Usuarios que así lo soliciten y que cumplan con los requisitos que establecen las “Bases y criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita”, el servicio de Defensoría Legal Gratuita cuya finalidad es asesorar y acompañar al Usuario de servicios financieros, que no cuente con recursos para una defensa particular, en un juicio ante la autoridad jurisdiccional en contra de una Institución Financiera.

Con la prestación del servicio de Defensoría Legal Gratuita, la CONDUSEF se procura disminuir la disparidad social y económica entre Usuarios e instituciones financieras.

Al tratarse de un servicio gratuito está dirigido a grupos vulnerables, al dar preferencia a adultos mayores y personas en situación de desempleo o cuyo patrimonio no es suficiente para contratar a un abogado particular. Es de indicar que, en promedio, el 50% de los Usuarios beneficiados con este servicio son adultos mayores.

Cabe destacar que el porcentaje de asuntos favorables obtenidos en la prestación del servicio de Defensa Legal Gratuita es en promedio del 98.2%, lo cual ha permitido la generación de precedentes jurisdiccionales en favor de los Usuarios de servicios financieros.

En ese tenor, la prestación del servicio de Defensa Legal Gratuita que provee la CONDUSEF se constituye como un medio a disposición de los Usuarios de servicios financieros para resolver sus controversias con una Institución Financiera, disminuyendo la disparidad entre ellos y facilitando la defensa de sus derechos.



Supervisión

El derecho de protección al consumidor es una prerrogativa con rango constitucional de contenido social previsto en el artículo 28, tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En ese sentido, el Estado Mexicano ha establecido reglas de protección al Usuario al reconocerse la situación de desventaja (asimétrica) en que éste se encuentra como individuo aislado frente a los actos con los cuales interactúa en la dinámica de mercado, como es el caso de integrantes del Sistema Financiero Mexicano, así como atendiendo al hecho de que existen derechos que, cuando son objeto de violación en masa o en grupo, adquieren mayor relevancia (ponderación de bien común general sobre particular).

Lo anterior, partiendo del reconocimiento de la existencia de una desigualdad que es necesario atemperar y, sobre todo, que debe proteger al Usuario como la parte débil de la relación con las Instituciones que prestan u



ofrecen productos y servicios financieros, que implique una afectación a su patrimonio como producto de esa relación asimétrica o desigual.

En ese orden de ideas, atendiendo a dichas circunstancias esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, así como proveer la equidad en las relaciones entre éstos.

Número de Supervisiones Realizadas de 2020-2025

2020	2021	2022	2023	2024	2025
20	60	90	135	203	207

Visión a Mediano Plazo

El Programa Institucional de la CONDUSEF 2025–2030, busca enfrentar estos desafíos a través de estrategias integrales de protección, defensa del Usuario y Educación Financiera con enfoque de derechos humanos, inclusión, sostenibilidad y justicia social. Su implementación contribuirá directamente a los objetivos del Segundo Piso de la Transformación y al modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2025–2030, bajo los principios del Humanismo Mexicano.

Así, México habrá consolidado un Sistema Financiero justo, incluyente, equitativo y culturalmente pertinente, en el que todas las personas, sin importar su género, pertenencia étnica, condición económica o ubicación territorial, ejerzan plenamente su derecho al acceso y uso efectivo de productos y servicios financieros adaptados a sus contextos y necesidades específicas.

El Sector Financiero se habrá transformado desde una lógica tradicional centrada en la rentabilidad hacia un modelo que integra de manera transversal los principios del desarrollo con bienestar y humanismo, incorporando una perspectiva interseccional en el diseño, regulación, oferta y evaluación de productos financieros. Esto permitirá que mujeres, pueblos indígenas y comunidades afromexicanas participen activamente en la economía formal, fortalezcan su autonomía económica y contribuyan al desarrollo local y nacional desde sus propias visiones del bienestar.

Las Instituciones Financieras operarán bajo normas regulatorias proactivas que promuevan la equidad social, la transparencia y la no discriminación. Se habrá consolidado una infraestructura financiera amplia, diversa y descentralizada, con presencia efectiva en territorios históricamente excluidos, lo que permitirá un acceso real a servicios de ahorro, crédito, seguros, pagos y financiamiento productivo, especialmente en comunidades rurales e indígenas.

Además, se habrán fortalecido modelos de finanzas comunitarias, cooperativas solidarias y economías indígenas, reconociendo su papel en la soberanía económica, la autosuficiencia colectiva y la preservación de saberes y formas propias de gestión del recurso financiero.



Con estas condiciones, el Sistema Financiero nacional dejará de ser un espacio excluyente para convertirse en un verdadero instrumento de justicia social, alineado con el mandato constitucional de igualdad sustantiva, el respeto a los derechos colectivos y la visión del desarrollo humano centrado en la dignidad y el bienestar de todas las personas.

Para el 2030 se habrán impactado favorablemente los contratos con mayor alcance en la población, beneficiando a millones de mexicanos con instrumentos jurídicos que regularán sus relaciones con las Instituciones Financieras de manera justa y equitativa; asimismo, a través de las atribuciones que la CONDUSEF ejerza en la supervisión a las Instituciones Financieras de forma efectiva, se procurará brindar una protección integral de los intereses de los Usuarios y promoviendo relaciones más equitativas entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, fortaleciendo los procesos de evaluación, vigilancia, inspección y verificación. Lo anterior, considerando los recursos humanos y financieros con los que actualmente cuentan las Unidades Administrativas supervisoras; y previendo que no existan ajustes que impacten de manera negativa los recursos asignados para realizar esta atribución.

Para dicho momento, se ejercerá una supervisión más integral donde la revisión de la publicidad de los productos y servicios financieros contemplará aquella realizada a través de redes sociales o plataformas digitales, así como el proceso de on boarding de los productos y servicios con apertura cien por ciento digital; supervisando la calidad y actualización de la información reportada por las Instituciones a la Comisión.

Además, se prevé una reducción sustancial del porcentaje de personas con alto estrés financiero, un aumento en el porcentaje de la población con ahorro formal y suficiente para emergencias, así como el crecimiento del bienestar financiero medido por la ENSAFI, con un índice nacional superior a 60% y el desarrollo de habilidades financieras como un componente transversal del Sistema Educativo.

Visión a Largo Plazo

La Comisión Nacional Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, seguirá actuando para el desarrollo de un Sistema Financiero más inclusivo, resiliente y sostenible, con el fin de ampliar el acceso equitativo a servicios financieros, reducir brechas estructurales y mejorar la salud financiera de la población.

En ese sentido, la CONDUSEF brinda las herramientas y mecanismos para proteger y defender los intereses de los Usuarios, ante las Instituciones Financieras, a fin de generar las condiciones de bienestar y protección de su patrimonio.

Para el año 2045, las acciones Asesorías Técnico-Jurídicas, Gestiones Ordinarias y Electrónicas, Conciliaciones, emisión de Dictámenes y el servicio de Defensoría Legal Gratuita habrán evolucionado hacia un modelo integral, digitalizado y preventivo que permita a los Usuarios resolver sus necesidades de información y controversias de manera ágil y sin barreras geográficas.

La mayoría de las asesorías se brindarán de forma remota a través de plataformas multicanal, combinando atención automatizada con acompañamiento especializado en tiempo real, de tal manera que los Usuarios obtengan respuestas inmediatas y puedan tomar decisiones financieras informadas antes de que se generen



conflictos. Las gestiones y conciliaciones se realizarán mayoritariamente en entornos electrónicos, garantizando la trazabilidad de los casos y reduciendo significativamente los tiempos de resolución.

Con ello, las acciones de defensa de la CONDUSEF dejarán de ser vistas únicamente como una reacción a los problemas de los Usuarios y se consolidarán como un sistema preventivo y accesible que contribuye a la construcción de un entorno financiero más justo, equitativo y confiable.

Una de las facultades a través de la cual se lleva a cabo dicha finalidad es la defensa a los Usuarios de servicios financieros frente a las Instituciones Financieras y, en particular, en la defensa que se realiza de éstos ante los tribunales jurisdiccionales para que las Instituciones Financieras restablezcan los derechos afectados.

En materia de supervisión se espera que, con la realización de la supervisión integral, las Instituciones se apeguen a la normatividad en materia de transparencia y protección al Usuario, de tal forma que sus contratos y documentos anexos que entregan a éstos, sean equitativos, justos y transparentes en beneficio de los Usuarios de servicios financieros.

Asimismo, de contar con la infraestructura necesaria, se espera llevar a cabo las acciones de supervisión mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan ampliar las revisiones a un mayor número de productos e Instituciones Financieras; homologando las prácticas entre Instituciones Financieras en el ofrecimiento y contratación de sus productos. Asimismo, la utilización de estas tecnologías permitirá llevar a cabo una vigilancia fortalecida a los registros de la CONDUSEF a fin de asegurar la calidad de la información reportada por cada Institución Financiera.

La labor de la CONDUSEF no se limita a proteger a los Usuarios, sino que impulsa activamente su empoderamiento mediante el conocimiento, el acceso y la defensa de sus derechos en un Sistema Financiero ético, justo y sustentable.

La Educación Financiera con enfoque de derechos, género e interculturalidad será una política pública consolidada, con materiales y metodologías disponibles en lenguas originarias, desarrolladas en colaboración con las comunidades y las mujeres, que permitirá a todas las personas tomar decisiones financieras informadas, seguras y conscientes.

Hacia 2045, México tendrá un Sistema Financiero plenamente inclusivo y digitalmente accesible, con una ciudadanía empoderada, con habilidades sólidas para planificar y fortalecer su salud financiera, en un entorno institucional consolidado en materia de protección al consumidor financiero, con reconocimiento internacional.

De conformidad con lo anterior, la CONDUSEF define dos elementos necesarios para dirigir su andamiaje institucional acorde al cumplimiento de las funciones y atribuciones que le fueron conferidas.



Misión

Procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, promoviendo la formación de **habilidades** financieras y fortaleciendo los mecanismos de protección y defensa que permitan generar condiciones que contribuyan a mejorar la salud financiera de la población.

Visión

Fortalecerse como un organismo público confiable y cercano a los Usuarios de servicios financieros que les brinde orientación, asesoría, protección y defensa; líder en la construcción de herramientas innovadoras para la formación de **habilidades** financieras, contribuyendo a mejorar la salud financiera.

6. Objetivos

En apego a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, con fecha 04 de septiembre de 2025, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Programa Sectorial de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público denominado “Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2025-2030” (PRONAFIDE), el cual se encuentra alineado a los objetivos y estrategias prioritarias establecidos en el citado PND.

En particular, el PRONAFIDE se rige por el **Eje General 2** denominado “Desarrollo con Bienestar y Humanismo” y en los objetivos **Objetivo 2.1** denominado “Fortalecer la red de protección social para garantizar la inclusión social y económica de toda la población, con especial atención a los grupos en situación de vulnerabilidad” y **Objetivo 2.3** denominado “Garantizar el ejercicio pleno del derecho a una educación inclusiva y equitativa para niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas, promoviendo una formación humanista, científica, intercultural, plurilingüe e integral que mejore el bienestar de la población e impulse el desarrollo del país”.

De esa forma la CONDUSEF se alinea con el PRONAFIDE en el **objetivo 6** denominado “Impulsar el desarrollo de un Sistema Financiero más inclusivo, resiliente y sostenible, fortaleciendo su estabilidad, competencia y marco jurídico, para ampliar el acceso equitativo a servicios financieros, reducir brechas estructurales y mejorar la salud financiera de la población, en particular con las siguientes Estrategias y Líneas de Acción:

Estrategia	Línea de Acción
6.1 Fortalecer el marco jurídico del Sistema Financiero para garantizar una regulación efectiva acorde a las necesidades y cambios del Sistema Financiero, que permita una regulación efectiva, incluyendo las disposiciones referentes a la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.	6.1.1 Proponer las iniciativas que resulten necesarias para emitir, reformar o derogar disposiciones legales del Sistema Financiero, a fin de promover su desarrollo, la inclusión financiera, así como la diversificación y uso de productos y servicios financieros. 6.1.2 Emitir y adecuar la regulación secundaria que resulte necesaria para el mejor desarrollo del Sistema Financiero. 6.1.5 Analizar las posibles modificaciones a la normatividad vigente y aplicable, a fin de fortalecer el marco regulatorio de las entidades del Sector de Ahorro y Crédito Popular.
6.3 Promover el acceso y uso de la población a servicios financieros formales, adecuados y transparentes, con enfoques transversales de género y sostenibilidad, ampliando el acceso, uso efectivo y educación financiera y promoviendo la adopción de la Taxonomía Sostenible de México.	6.3.4 Incorporar de manera transversal la perspectiva de género en las acciones estratégicas que promuevan la inclusión y Educación Financiera. 6.3.5 Promover el acceso y uso de la población a servicios financieros formales, adecuados y transparentes. 6.3.6 Fortalecer las habilidades financieras y digitales de la población para una toma de decisiones informada, que promueva el uso responsable de los servicios financieros y favorezca su bienestar financiero.



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

Estrategia	Línea de Acción
6.5 Fortalecer la inclusión financiera con productos, servicios, financiamiento, educación y capacitación, apoyadas con el uso de tecnología financiera, contribuyendo con la dispersión de apoyos de los programas sociales, así como en el desarrollo y construcción de viviendas para mejorar el bienestar de los sectores de atención y facilitar su incorporación en el mercado financiero formal.	6.5.4 Promover el uso de nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la educación y capacitación financiera de la población, que permita el desarrollo de una cultura financiera y el uso de una tecnología eficiente, haciendo énfasis en las nuevas generaciones de niñas, niños y adolescentes.
6.6 Impulsar el financiamiento en los sectores empresarial, agropecuario, rural, forestal, pesquero y de infraestructura, con el propósito de lograr una mayor inclusión financiera de su población objetivo, tomando en consideración a los pueblos indígenas y afromexicanos.	6.6.8 Promover la educación, capacitación y asistencia técnica en los sectores de atención, para fomentar la cultura financiera, el uso de tecnología y el acceso efectivo a mecanismos de financiamiento.

En este contexto, la CONDUSEF emite su “Programa Institucional 2025-2030”, integrando en el mismo los siguientes Objetivos Institucionales:

Objetivos del Programa Institucional CONDUSEF 2025-2030

- 1.- Los Usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras salvaguardando sus derechos e intereses.
- 2.- Defensoría legal gratuita otorgada a los Usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las Instituciones Financieras.
- 3.- Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.
- 4.- Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.
- 5.- Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros a través de la supervisión en materia de transparencia a las Instituciones Financieras.
- 6.- Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las Instituciones Financieras.

La planeación estratégica de CONDUSEF en cumplimiento a los objetivos y estrategias de políticas públicas establecidas por el Gobierno Federal para el periodo 2025-2030, permitirá revisar los resultados alcanzados para contribuir al bienestar de la población, procurando una mejor salud financiera a través de la asesoría, protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros, fortaleciendo la supervisión de las Instituciones Financieras y promoviendo el desarrollo de habilidades financieras para una mejor toma de decisiones financieras.



6.1. Relevancia del objetivo 1: Los Usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras salvaguardando sus derechos e intereses.

La protección y defensa de los Usuarios adultos de servicios financieros representa un eje prioritario de la política pública, pues garantiza que los derechos e intereses de la población sean salvaguardados frente a las Instituciones Financieras, generando confianza y equilibrio en las relaciones de consumo. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024 del INEGI, el 76.5 % de las personas entre 18 y 70 años cuenta con al menos un producto financiero formal, lo que ha incrementado de manera significativa la población potencialmente expuesta a situaciones de incumplimiento, prácticas indebidas o falta de información suficiente para tomar decisiones acertadas. Este crecimiento en la inclusión financiera, si bien es un avance, también plantea el reto de garantizar que la cobertura de los servicios de protección y defensa evolucione en la misma proporción, de manera que todos los Usuarios, en especial los de sectores más vulnerables cuenten con atención efectiva, oportuna y de calidad.

Este objetivo atiende las causas estructurales de la problemática, al reducir la asimetría de información y el desequilibrio en la relación Usuario-Institución, que frecuentemente coloca a las personas en desventaja para resolver conflictos de forma justa. Mediante la atención de controversias, asesorías y orientaciones, la CONDUSEF no solo resuelve disputas ya existentes, sino que implementa mecanismos de prevención que disminuyen la probabilidad de futuros conflictos y fortalecen la capacidad de los Usuarios para tomar decisiones informadas. Así, las acciones de defensa no deben entenderse como un simple aumento de incidentes, sino como el resultado de una política pública efectiva que logra que más personas se acerquen para recibir información, acompañamiento y Educación Financiera antes de que sus problemas escalen.

Es fundamental destacar que el incremento en el número de atenciones es señal de que más Usuarios confían en los mecanismos de protección, buscan soluciones y participan activamente en la prevención de conflictos. De esta forma, se fortalece no solo la capacidad de reacción Institucional, sino también su papel como actor preventivo en el Sistema Financiero, fomentando relaciones más equilibradas, reduciendo tensiones y promoviendo una cultura de uso responsable de productos y servicios financieros.

Finalmente, el objetivo se alinea plenamente con el mandato legal de la CONDUSEF de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios, procurando relaciones equitativas con las instituciones financieras. Su cumplimiento contribuye al modelo de desarrollo del Segundo Piso de la Transformación al consolidar un Estado que protege el patrimonio de las familias, promueve la justicia financiera, fomenta la transparencia y fortalece la confianza de la ciudadanía en las instituciones, elementos indispensables para generar estabilidad económica y avanzar hacia un Sistema Financiero que impulse el bienestar colectivo y reduzca las desigualdades estructurales que limitan el ejercicio efectivo de los derechos de los Usuarios.



6.2. Relevancia del objetivo 2: Defensoría Legal Gratuita otorgada a los Usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las Instituciones Financieras.

Las acciones de política están orientadas a promover una mejora continua y sostenible del bienestar de toda la población. El propósito de estas acciones es construir un México más justo y productivo.

En ese sentido, la CONDUSEF brinda las herramientas y mecanismos para proteger y defender los intereses de los Usuarios, ante las Instituciones Financieras, a fin de generar las condiciones de bienestar y protección de su patrimonio.

Una de las facultades a través de la cual se lleva a cabo dicha finalidad es la defensa a los Usuarios de servicios financieros frente a las Instituciones Financieras y, en particular, en la defensa que se realiza de éstos ante los Tribunales Jurisdiccionales para que las Instituciones Financieras restablezcan los derechos afectados.

Defensa que no es posible llevar a cabo por la totalidad de los Usuarios de servicios financieros por sus propios medios, toda vez que pertenecen a sectores vulnerables de la población como son: personas adultas mayores, personas con discapacidad, jubilados, pensionados, desempleadas o con alguna enfermedad terminal.

Las actividades desarrolladas durante el servicio de Defensoría Legal Gratuita, van desde el análisis del asunto para determinar la estrategia a seguir, la elaboración y presentación de la demanda, la atención y desahogo de los acuerdos que se dicten por los juzgadores hasta la interposición de los medios de defensa correspondientes, con esto la CONDUSEF lleva a cabo la defensa de los intereses de los Usuarios y procura la equidad de éstos frente a las Instituciones Financieras, ya que de no contar con esta posibilidad y ante la negativa de conciliar por parte de la Institución Financiera, los Usuarios de servicios financieros que no cuenten con los recursos necesarios para contratar un abogado particular se verían totalmente desprotegidos ante las Instituciones Financieras, que llevan a cabo malas prácticas en contra de éstos.

Esta actividad resulta de gran trascendencia, toda vez que al llevar a cabo el servicio de defensoría legal gratuita por parte de la CONDUSEF no solo se defienden los derechos de los Usuarios a los que se les brinda el servicio, sino también se generan precedentes que apoyan y auxilian a los demás Usuarios de servicios financieros, que presentan la misma problemática ante las instituciones financieras, situación que coadyuva a generar una relación más equitativa entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.



6.3. Relevancia del objetivo 3: Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.

La gestión y resolución de controversias constituye un mecanismo esencial para consolidar la confianza entre Usuarios e Instituciones Financieras. Los procesos de Gestión Ordinaria y Electrónica, así como la Conciliación presencial, telefónica o remota, permiten resolver conflictos de manera ágil y cercana, evitando la necesidad de recurrir a instancias judiciales. Estos procedimientos brindan soluciones más rápidas y accesibles, reducen costos y tiempos para los usuarios, y al mismo tiempo promueven que las instituciones financieras asuman un papel activo en la atención y resolución de las reclamaciones.

La incorporación de nuevas tecnologías ha sido determinante en la ampliación de la cobertura y eficacia de estos servicios. Herramientas como el Portal de Queja Electrónica permiten a los usuarios ingresar sus inconformidades en línea, adjuntar documentación digital y dar seguimiento a sus casos sin necesidad de acudir personalmente a una oficina. De igual forma, el Sistema de Conciliación Remota y Telefónica (COR y COT) han representado un avance significativo al posibilitar que las audiencias de conciliación se lleven a cabo de manera remota, beneficiando a los usuarios que enfrentan limitaciones de tiempo, distancia o movilidad. Estas innovaciones han fortalecido la capacidad institucional para atender un mayor número de casos y han consolidado la confianza de los usuarios en los mecanismos de protección que ofrece la CONDUSEF.

Por otro lado, el trabajo realizado por la Dirección de Dictaminación, a través de la emisión de opiniones técnico-jurídicas en casos donde existen elementos para presumir la procedencia de la reclamación del Usuario, constituye un respaldo adicional en la defensa de sus derechos. Dichos dictámenes no solo orientan sobre las posibles vías de solución, sino que también sirven como prueba en caso de que el usuario decida acudir ante instancias jurisdiccionales. Con ello, se brinda certeza jurídica, se previenen prácticas abusivas y se refuerza la función Institucional de protección al Usuario.

En conjunto, estas acciones consolidan un sistema de atención de controversias moderno, eficiente y cercano, que fomenta la transparencia, promueve relaciones más equilibradas entre Usuarios e Instituciones Financieras y responde a los retos de ampliar la cobertura y mejorar la calidad del servicio. Con ello, se contribuye a un Sistema Financiero más confiable, incluyente y sostenible, en beneficio directo de la población usuaria.

6.4. Relevancia del objetivo 4: Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.

El objetivo prioritario del Programa, “Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas”, se alinea de manera directa y estratégica con el modelo de desarrollo planteado en el Segundo Piso de la Transformación, cuyo eje central es garantizar el bienestar de todas y todos los mexicanos mediante el fortalecimiento de su autonomía, la reducción de desigualdades estructurales y la consolidación de derechos sociales y económicos.

Este enfoque parte de reconocer que el ejercicio pleno de los derechos económicos requiere de habilidades financieras básicas, sin las cuales las personas no pueden tomar decisiones informadas, proteger su patrimonio ni participar en igualdad de condiciones en la vida económica del país. La promoción de la educación y la salud financiera, por tanto, deja de ser un objetivo accesorio y se convierte en una condición habilitante para el ejercicio efectivo de otros derechos.

Este objetivo responde a problemas estructurales persistentes que afectan a diversos sectores de la población, en particular a los más vulnerables. Entre ellos destacan:

- Bajo nivel de alfabetización financiera, especialmente en sectores con menor acceso a educación formal.
- Falta de contenidos formativos adecuados, cultural y lingüísticamente pertinentes, que sean comprensibles y útiles para distintos perfiles sociales.
- Prácticas financieras inadecuadas, incluyendo el uso irresponsable del crédito, el sobreendeudamiento y la limitada cultura del ahorro.
- Vulnerabilidad frente a fraudes financieros, pérdidas patrimoniales y exclusión del sistema financiero formal.
- Desigualdad de acceso a información y servicios financieros, que impacta de manera más severa a mujeres, juventudes, personas mayores, comunidades rurales e indígenas.

Estos problemas no solo limitan la posibilidad de mejorar las condiciones de vida de las personas, sino que además amplían las brechas sociales y económicas, perpetuando círculos de pobreza, dependencia económica y marginación.

Las consecuencias de mantener estos déficits sin intervención adecuada se reflejan en distintos niveles:

- Decisiones financieras desinformadas, que comprometen la estabilidad económica de los hogares.
- Baja confianza en el Sistema Financiero, que impide el aprovechamiento de servicios como el ahorro, el crédito o los seguros.
- Incremento de prácticas riesgosas, como recurrir a esquemas informales o abusivos para resolver necesidades económicas urgentes.
- Limitación en la movilidad social, al no poder aprovechar herramientas financieras que permitan planear, invertir o enfrentar imprevistos.



- Reproducción de la desigualdad, al excluir sistemáticamente a ciertos grupos de las oportunidades que brinda la participación económica.

El cumplimiento de este objetivo aportará directamente al bienestar individual y colectivo de la población mexicana. Al desarrollar habilidades financieras, se dota a las personas de:

- Herramientas prácticas para administrar sus recursos de forma eficaz.
- Conocimientos claros y contextualizados para identificar riesgos y oportunidades en su vida económica cotidiana.
- Mayor autonomía financiera, que fortalece su capacidad para tomar decisiones libres y responsables.
- Protección frente a prácticas abusivas o fraudulentas, reduciendo el riesgo de pérdidas patrimoniales.
- Condiciones para una salud financiera sostenible, que se traduzca en estabilidad y mejora del nivel de vida.

A nivel institucional y sistémico, la promoción de una cultura financiera sólida también contribuye a:

- Incrementar la confianza ciudadana en las Instituciones Financieras.
- Potenciar el uso responsable de productos y servicios financieros.
- Impulsar la formalización económica y la participación más equitativa en el desarrollo del país.

En suma, el desarrollo de habilidades financieras no solo atiende problemas públicos de raíz, sino que constituye un componente estratégico del modelo de bienestar impulsado por el Segundo Piso de la Transformación. Promueve una ciudadanía más informada, autónoma y resiliente, capaz de ejercer plenamente sus derechos económicos y de participar en la construcción de una sociedad más justa, equitativa y próspera.

Con este objetivo, el Programa se posiciona como un instrumento clave para avanzar en la garantía de derechos, cerrar brechas estructurales y consolidar las bases de un nuevo modelo de desarrollo centrado en las personas.



6.5. Relevancia del objetivo 5: Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros a través de la supervisión en materia de transparencia a las Instituciones Financieras.

De conformidad con el mandato constitucional del artículo 1, primero, segundo y tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, esta Comisión Nacional en su carácter de autoridad, cuenta con la obligación ineludible de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de Universalidad, Interdependencia, Indivisibilidad y Progresividad, y con el deber de proteger los derechos humanos principalmente de la parte más débil, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Con base en lo anterior, bajo el reconocimiento del Usuario de servicios financieros como la parte más débil de la relación contractual esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, así como proveer la equidad en las relaciones entre éstos.

Por lo que se debe realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de constatar el grado cumplimiento de la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros, procurando que se reduzcan las brechas entre las partes beneficiando de ésta forma a los usuarios.

Es así que la supervisión que realiza la CONDUSEF, tiene gran relevancia, ya que abarca diversos aspectos desde comprobar que las Instituciones Financieras cumplan con los elementos, requisitos y obligaciones establecidas en la norma de transparencia financiera, reduciendo las relaciones asimétricas entre las Instituciones y el Usuario y favoreciendo la protección de sus derechos; que sus procesos estén completos; que se apeguen a lo establecido en los contratos de adhesión y a las sanas prácticas, y que en las sucursales u oficinas de atención cumplan con los requisitos establecidos en las disposiciones secundarias.

Asimismo, a través del ejercicio de la facultad de supervisión se pueden ordenar modificaciones a los documentos contractuales y sus anexos; a la página de internet, así como a la publicidad que las Instituciones Financieras tienen respecto de los productos que ofertan.

Lo anterior, genera un impacto favorable tanto en los usuarios que adquirieron previamente el producto (ya que las modificaciones ordenadas también les aplican a ellos), así como para los usuarios que lo adquieran en un futuro.

Adicionalmente, se vigilará que las Instituciones Financieras cumplan con la calidad de su información en sus obligaciones en materia de registros ante la CONDUSEF.



6.6. Relevancia del objetivo 6: Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las Instituciones Financieras.

La asesoría y orientación técnico-jurídica que brinda la CONDUSEF representa un componente estratégico para el fortalecimiento de la inclusión financiera en México. A través de estos servicios se busca garantizar que los usuarios cuenten con información transparente, oportuna y confiable respecto de los productos y servicios financieros que contratan, lo que contribuye a una mejor toma de decisiones y a un mayor aprovechamiento de las herramientas que ofrece el Sistema Financiero. Esta labor se realiza tanto en las Unidades de Atención a Usuarios distribuidas en el país como mediante el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER), lo que permite dar cobertura a un mayor número de personas, incluso en zonas de difícil acceso a infraestructura bancaria.

El impacto de estas acciones se refleja en la reducción de brechas de acceso a los servicios financieros formales, favoreciendo la incorporación de sectores tradicionalmente excluidos o con bajos niveles de bancarización. Además, la orientación que se brinda en materia de educación financiera y tecnológica permite a los usuarios adquirir habilidades que incrementan su capacidad para gestionar adecuadamente sus finanzas personales y familiares. El fortalecimiento de la asesoría técnica y jurídica no solo mejora la calidad del servicio, sino que también otorga confianza y acompañamiento a los usuarios frente a posibles problemáticas con las Instituciones Financieras.

La incorporación de herramientas digitales, como chats en línea, chatbots y orientaciones a distancia, ha facilitado la ampliación de los canales de atención, permitiendo a la CONDUSEF adaptarse a los cambios en las necesidades de la población y en las dinámicas del sistema financiero. Estas modalidades de servicio han demostrado ser especialmente relevantes para personas que se encuentran limitaciones para trasladarse físicamente a las oficinas de atención.

De esta manera, la institución responde a los retos de la inclusión financiera, en línea con las políticas nacionales que buscan promover un sistema más equitativo, resiliente y sostenible, contribuyendo al bienestar social y al desarrollo económico del país.

6.7 Vinculación de los objetivos del Programa Institucional de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2025-2030.

El PRONAFIDE 2025-2030, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de septiembre de 2025, tiene como base los ejes generales 1. Gobernanza con justicia y participación ciudadana y 2. Desarrollo con bienestar y humanismo establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.

En ese sentido, el Programa Institucional de la CONDUSEF se encuentra alineado al PRONAFIDE, en específico al objetivo 6 y a las estrategias 6.3, 6.5 y 6.6, como se detalla a continuación:

Objetivos del Programa Institucional de la CONDUSEF	Objetivos del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2025-2030	Estrategias del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2025-2030
1. Los Usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras salvaguardando sus derechos e intereses.	Objetivo 6. Impulsar el desarrollo de un Sistema Financiero más inclusivo, resiliente y sostenible, fortaleciendo su estabilidad, competencia y marco jurídico, para ampliar el acceso equitativo a servicios financieros, reducir brechas estructurales y mejorar la salud financiera de la población.	6.3 Promover el acceso y uso de la población a servicios financieros formales, adecuados y transparentes, con enfoques transversales de género y sostenibilidad, ampliando el acceso, uso efectivo y educación financiera y promoviendo la adopción de la Taxonomía Sostenible de México.
2. Defensoría legal gratuita otorgada a los usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las Instituciones Financieras.		
3. Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.		6.5 Fortalecer la inclusión financiera con productos, servicios, financiamiento, educación y capacitación, apoyadas con el uso de tecnología financiera, contribuyendo con la dispersión de apoyos de los programas sociales, así como en el desarrollo y construcción de viviendas para mejorar el bienestar de los sectores de atención y facilitar su incorporación en el mercado financiero formal.
4. Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.		
5. Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros a través de la supervisión a las Instituciones Financieras.		6.6 Impulsar el financiamiento en los sectores empresarial, agropecuario, rural, forestal, pesquero y de infraestructura, con el propósito de lograr una mayor inclusión financiera de su población objetivo, tomando en consideración a los pueblos indígenas y afroamericanos.
6. Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las Instituciones Financieras.		

7. Estrategias y líneas de acción

Con la finalidad de cumplir con los seis objetivos que definió la CONDUSEF, se detallan a continuación las estrategias y líneas de acción que permitirán el logro de dichos objetivos de manera eficaz y eficiente.

Objetivo 1. Los Usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras salvaguardando sus derechos e intereses.

Estrategia 1.1. Fortalecer los servicios de protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros, garantizando atención oportuna, eficaz y eficiente.

Línea de acción	Dependencias y/o Entidades responsables de ejecutar la línea de acción (Instituciones coordinadas)
1.1.1 Implementar mecanismos de protección y defensa mediante asesorías, orientaciones y atención de controversias, utilizando canales presenciales y remotos, para garantizar apoyo oportuno a los Usuarios y prevenir conflictos.	Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios Dirección General de Supervisión Dirección General de Servicios Jurídicos Direcciones de Control y Supervisión

Objetivo 2. Defensoría legal gratuita otorgada a los Usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las Instituciones Financieras.

Estrategia 2.1. Fortalecer la prestación del Servicio de Defensoría Legal Gratuita a través del litigio estratégico que conduzca a plantear una defensa oportuna y eficiente de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, a través de la reparación integral o justa indemnización, logrando con ello una restauración integral de sus intereses.

Línea de acción	Dependencias y/o Entidades responsables de ejecutar la línea de acción (Instituciones coordinadas)
2.1.1 Analizar e identificar las particularidades de cada asunto con perspectiva de derechos humanos, a efecto de plantear estrategias legales encaminadas a restaurar los derechos e intereses de los Usuarios.	Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios Dirección de Defensa a Usuarios
2.1.2 Dar seguimiento puntual a cada una de las etapas de los juicios interpuestos a efecto de que las sentencias se dicten en el menor tiempo posible.	Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios Dirección de Defensa a Usuarios
2.1.3 Interponer los recursos y medios legales requeridos para obtener sentencias favorables a los derechos e intereses de los Usuarios.	Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios Dirección de Defensa a Usuarios



Objetivo 3. Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.

Estrategia 3.1. Brindar asesoría y orientación financiera clara y sencilla a los Usuarios, utilizando canales presenciales y digitales, para que tomen mejores decisiones y accedan de forma equitativa a los servicios financieros.

Línea de acción	Dependencias y/o Entidades responsables de ejecutar la línea de acción (Instituciones coordinadas)
3.1.1. Brindar servicios de Asesoría Técnico-Jurídica financiera con responsabilidad, empatía y calidad, asegurando que la atención sea clara, confiable y especializada, a fin de fortalecer la inclusión y apoyar a los Usuarios en la toma de decisiones financieras adecuadas y equitativas.	Directores de Control y Supervisión

Objetivo 4. Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.

Estrategia 4.1. Diseñar y fortalecer mecanismos colaborativos y sostenibles entre Instituciones públicas, privadas, sociales y comunitarias, para coordinar, visibilizar y amplificar la oferta de formación en habilidades financieras mediante eventos, plataformas y acciones de difusión nacionales.

Línea de acción	Dependencias y/o Entidades responsables de ejecutar la línea de acción (Instituciones coordinadas)
4.1.1 Fortalecer la planeación, organización y evaluación de eventos masivos y descentralizados de difusión de contenidos financieros, con enfoque de inclusión, equidad de género y pertinencia territorial (como ferias, semanas temáticas y jornadas itinerantes).	Dirección General de Educación Financiera
4.1.2. Convocar y coordinar la participación de Instituciones públicas, privadas y sociales para integrar esfuerzos, recursos y contenidos educativos en plataformas colaborativas de alcance nacional.	Dirección General de Educación Financiera

Estrategia 4.2. Desarrollar y diversificar contenidos formativos en formatos accesibles, prácticos y culturalmente adecuados, mediante alianzas con actores públicos, privados y sociales para facilitar su difusión continua, focalizada y multicanal, priorizando a grupos con menor acceso a Educación Financiera.

Línea de acción	Dependencias y/o Entidades responsables de ejecutar la línea de acción (Instituciones coordinadas)
4.2.1. Diseñar e impartir cursos, talleres, diplomados y certificaciones virtuales y presenciales, con niveles escalonados de profundidad y adaptados a diversos perfiles poblacionales,	Dirección General de Educación Financiera



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

Línea de acción	Dependencias y/o Entidades responsables de ejecutar la línea de acción (Instituciones coordinadas)
especialmente en zonas con menor acceso a servicios financieros.	
4.2.2. Generar contenidos didácticos actualizados y accesibles, incluyendo recursos audiovisuales, interactivos y en lenguas indígenas, para su difusión en plataformas digitales, redes sociales, medios comunitarios y eventos presenciales.	Dirección General de Educación Financiera
4.2.3. Organizar actividades temáticas de formación financiera en coordinación con aliados institucionales, como encuentros, seminarios, conferencias y paneles que aborden temas clave como ahorro, crédito responsable, prevención de fraudes y derechos financieros.	Dirección General de Educación Financiera
4.2.4. Establecer alianzas con instituciones académicas, sociales y del sector financiero, para el desarrollo de programas de capacitación continua y especializada en educación financiera con enfoque de género y derechos.	Dirección General de Educación Financiera

Objetivo 5. Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros a través de la supervisión en materia de transparencia a las Instituciones Financieras.

Estrategia 5.1. Realizar las acciones de supervisión (vigilancia y verificación) de manera integral a las Instituciones Financieras, con el fin de garantizar el cumplimiento a la norma de transparencia y la calidad de la información en materia de registros.

Línea de acción	Dependencias y/o Entidades responsables de ejecutar la línea de acción (Instituciones coordinadas)
5.1.1 Supervisar (vigilar y verificar) a las Instituciones Financieras en temas de transparencia y calidad de la información en materia de registros ante la CONDUSEF.	Dirección General de Supervisión

Objetivo 6: Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las Instituciones Financieras.

Estrategia 6.1. Fortalecer los mecanismos de conciliación y gestión de controversias entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, privilegiando soluciones accesibles y justas que garanticen la protección de derechos y la confianza en el Sistema Financiero.

Línea de acción	Dependencias y/o Entidades responsables de ejecutar la línea de acción (Instituciones coordinadas)
6.1.1 Impulsar el uso de plataformas tecnológicas que permitan la atención de controversias por medios remotos, facilitando el acceso de los Usuarios a soluciones ágiles y seguras.	Directores de Control y Supervisión
6.1.2 Ampliar la atención de controversias mediante el Portal de Queja Electrónica y la Conciliación Telefónica y Remota, garantizando mayor cobertura y accesibilidad para los Usuarios.	Directores de Control y Supervisión
6.1.3 Garantizar que la atención a los Usuarios en procesos conciliatorios se brinde con calidad, empatía y dentro de los plazos establecidos, asegurando confianza y satisfacción en los resultados.	Directores de Control y Supervisión
6.1.4 Resolver controversias fungiendo como intermediario imparcial, para lograr acuerdos equilibrados entre Usuarios e Instituciones Financieras.	Directores de Control y Supervisión
6.1.5 Atender las reclamaciones de los Usuarios con carácter conciliador, privilegiando soluciones justas y equitativas que fortalezcan la confianza en los mecanismos de protección.	Directores de Control y Supervisión
6.1.6 Brindar atención eficaz a las solicitudes de dictamen de los Usuarios que busquen iniciar un juicio contra una Institución Financiera, ofreciendo respaldo jurídico oportuno que proteja sus derechos.	Directores de Control y Supervisión

8. Indicadores y metas

En este apartado se describen los indicadores y metas mediante los cuales se le dará seguimiento y se evaluará el cumplimiento de los objetivos planteados en esta Programa Institucional, dichos indicadores permitirán conocer los avances y cumplimiento de las acciones puntuales que se realicen, así como la efectividad de las estrategias implementadas.

Los objetivos prioritarios establecidos en el presente Programa son:

Objetivos del Programa Institucional CONDUSEF 2025-2030

- 1.- Los Usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras salvaguardando sus derechos e intereses.
- 2.- Defensoría Legal Gratuita otorgada a los Usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las Instituciones Financieras.
- 3.- Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.
- 4.- Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.
- 5.- Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros a través de la supervisión en materia de transparencia a las Instituciones Financieras.
- 6.- Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las Instituciones Financieras.

Los elementos de cada una de las metas se describen a continuación:

Indicador 1.1

ELEMENTOS DEL INDICADOR						
Nombre	Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos					
Objetivo	Los Usuarios adultos de servicios financieros son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras salvaguardando sus derechos e intereses					
Definición o descripción	Este indicador mide los servicios de protección y defensa que proporciona la CONDUSEF pues refiere el número de asesorías y controversias que realiza la CONDUSEF por cada 10,000 adultos, permitiendo hacer comparaciones en el tiempo					
Derecho asociado	Derecho a la igualdad y justicia social					
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual			
Acumulado o periódico	Acumulado	Disponibilidad de la información	10 días posteriores al cierre mensual			
Unidad de medida	Relativo	Período de recolección de los datos	Enero- Diciembre			
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras			
Método de cálculo	(Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF/Total de población adulta que cuentan con al menos un producto financiero de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera más reciente)*10,000					
Observaciones	Se consideran todas las acciones de defensa iniciadas, independientemente de la modalidad de atención utilizada (presencial, remota o electrónica)					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE						
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2024 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.						
Nombre variable 1	Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF	Valor variable 1	Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF	Fuente de información variable 1	Acciones de defensa realizadas en Condusef:(https://www.condusef.gob.mx/?p=t-proactiva)	
Nombre variable 2	Total de población adulta que cuentan con al menos un producto financiero	Valor variable 2	Total de población adulta que cuentan con al menos un producto financiero de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera más reciente	Fuente de información variable 2	Resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera en relación con la población total de adultos Usuarios de servicios financieros.	
Sustitución en método de cálculo	%CONTROVERSIAS = Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF Total de población adulta que cuentan con al menos un producto financiero de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera más reciente *10,000					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	185		Se considera como línea base el número de acciones de defensa realizadas en el primer semestre 2025, por cada 10,000 adultos con al menos un producto financiero, tomando en consideración que la Encuesta Nacional de Salud Financiera (ENSAFI) se publicó en marzo de 2025			
Año	2025 (primer semestre)					
Meta 2030			Nota sobre la meta 2030			
355			La Meta a 2030 se toma con relación a las acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF en relación con la población adulta que cuenta con la menos un servicio			
SERIE HISTÓRICA DEL INDICADOR						
2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
NA	NA	NA	307	378	399	185 (Primer semestre)
METAS						
2025	2026	2027	2028	2029	2030	
347	348	350	352	354	355	

Indicador 2.1

ELEMENTOS DEL INDICADOR						
Nombre	Defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de Defensoría Legal Gratuita					
Objetivo	Defensoría legal gratuita otorgada a los Usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las Instituciones Financieras					
Definición o descripción	El objeto es medir el número de acciones de defensa favorables para los beneficiarios del servicio de Defensoría Legal Gratuita. De esta forma, se cuantifica el beneficio que implica otorgar a los Usuarios el Servicio de Defensoría Legal por parte de la Comisión Nacional, en las controversias que se generen contra las Instituciones Financieras					
Derecho asociado	Derecho de Acceso a la Justicia					
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición			Mensual	
Acumulado o periódico	Periódico	Disponibilidad de la información			10 días posteriores al cierre mensual	
Unidad de medida	Defensas concluidas favorables al Usuario	Periodo de recolección de los datos			Del primer día al último de cada mes calendario	
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance			Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios	
Método de cálculo	Porcentaje de defensas concluidas favorables= Número de defensas concluidas favorables * 100 / Número de defensas concluidas totales.					
Observaciones	Dentro del cálculo se excluyen los asuntos concluidos por otros motivos (desistimiento, fallecimiento del Usuario o revocación del servicio)					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE						
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2024 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.						
Nombre variable 1	Número de defensas concluidas totales	Valor variable 1	1,166		Fuente de información variable 1	Sistema de Información Operativa (SIO)
Nombre variable 2	Número de defensas concluidas desfavorables	Valor variable 2	1,186		Fuente de información variable 2	Sistema de Información Operativa (SIO)
Sustitución en método de cálculo	% de defensas concluidas favorables= (número de defensas concluidas favorables) * 100 / (número de defensas concluidas totales) = 0.00 %					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	1,166		La línea base se estableció considerando el número de asuntos concluidos favorables a Usuario en el año 2024			
Año	2024					
Meta 2030			Nota sobre la meta 2030			
1,299			En el cumplimiento de la meta se tiene que considerar como variable las circunstancias que puedan afectar al Poder Judicial de la Federación, toda vez que todos los juicio que se interponen son a nivel Federal			
SERIE HISTÓRICA DEL INDICADOR						
2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1,304	1,732	1,151	1,700	1,964	1,650	1,166
METAS						
2025	2026	2027	2028	2029	2030	
1,249	1,259	1,269	1,279	1,289	1,299	

Indicador 3.1

ELEMENTOS DEL INDICADOR						
Nombre	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad					
Objetivo	Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF					
Definición o descripción	Este indicador mide las controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad					
Derecho asociado	Derecho a la igualdad y justicia social					
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición		Mensual		
Acumulado o periódico	Acumulado	Disponibilidad de la información		10 días posteriores al cierre mensual		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero- Diciembre		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance		Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras		
Método de cálculo	(Controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad / Controversias concluidas)*100					
Observaciones	Se consideran atendidas las controversias que concluyen dentro de los plazos establecidos en la normatividad, independientemente de la modalidad de atención utilizada (presencial, remota o electrónica)					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE						
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2024 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.						
Nombre variable 1	Controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad	Valor variable 1	[Gestión Ordinaria(B.1.1)+Gestión Electrónica(B.1.2)+Conciliación(B.1.4)] + (Solicitud de Dictamen Fav + No Fav(B.3)] en plazo	Fuente de información variable 1	Sistema de Información Operativo (SIO)	
Nombre variable 2	Controversias concluidas	Valor variable 2	[Gestión Ordinaria(B.1.1)+Gestión Electrónica(B.1.2)+Conciliación(B.1.4)] + (Solicitud de Dictamen Fav + No Fav(B.3)] concluidas	Fuente de información variable 2	Sistema de Información Operativo (SIO)	
Sustitución en método de cálculo	$\% \textbf{CONTROVERSIAS} = \frac{[\textit{Gestión Ordinaria(B.1.1)} + \textit{Gestión Electrónica(B.1.2)} + \textit{Conciliación(B.1.4)}] + (\textit{Solicitud de Dictamen Fav} + \textit{No Fav(B.3)}) \textit{ en plazo}}{[\textit{Gestión Ordinaria(B.1.1)} + \textit{Gestión Electrónica(B.1.2)} + \textit{Conciliación(B.1.4)}] + (\textit{Solicitud de Dictamen Fav} + \textit{No Fav(B.3)}) \textit{ concluidas}}$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	95.58%		La línea base se toma con relación a la meta alcanzada en el año 2024			
Año	2024					
Meta 2030			Nota sobre la meta 2030			
96.0%			La Meta a 2030 se toma con relación al porcentaje de Controversias atendidas de Usuarios			
SERIE HISTÓRICA DEL INDICADOR						
2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
NA	NA	NA	94.71%	95.55%	95.58%	ND
METAS						
2025	2026	2027	2028	2029	2030	
96%	96%	96%	96%	96%	96%	

Indicador 4.1

FICHA: ELEMENTOS DEL INDICADOR						
Nombre	Tasa de crecimiento del número de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)					
Objetivo	Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas					
Definición o descripción	Este indicador mide el número de acciones para las diversas y diferentes actividades que se realizan en torno a la Semana Nacional de Educación Financiera					
Derecho asociado	Derecho educación, información, igualdad y sin discriminación y cultura					
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual			
Acumulado o periódico	Anual	Disponibilidad de la información	Anual (Marzo del año siguiente)			
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-diciembre			
Tendencia esperada	ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Educación Financiera			
Método de cálculo	(Total de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera) / (Total de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera del año anterior))-1)*100					
Observaciones	Se entenderá por acción a una tarea o conjunto de tareas que se realizarán para poder realizar la Semana Nacional de Educación Financiera, tales como reuniones virtuales o presenciales, emisión de invitaciones, ceremonia inaugural, cartel de la SNEF, tareas de difusión, etc					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	Total de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera	Valor variable 1	Número	Fuente de información variable 1	Dirección General de Educación Financiera	
Nombre variable 2	Total de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera del año anterior))-1)*100	Valor variable 2	Número	Fuente de información variable 2	Dirección General de Educación Financiera	
Sustitución en método de cálculo	$\% \text{ Porcentaje de acciones} = \left(\frac{\text{Total de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera}}{\text{Total de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera del año anterior}} - 1 \right) * 100$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base		Nota sobre la línea base				
Valor	0	Dado que se trata de un indicador de nueva creación, ajustado a las necesidades actuales de la Institución, no cuenta con antecedentes históricos				
Año	2025					
Meta 2030		Nota sobre la meta 2030				
13.66		Esta meta se ha definido considerando un incremento constante a lo largo de los seis años				
SERIE HISTÓRICA DEL INDICADOR						
2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
0	0	0	0	0	0	0
METAS						
2025	2026	2027	2028	2029	2030	



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

13.00	13.13	13.26	13.39	13.52	13.66
-------	-------	-------	-------	-------	-------

Indicador 4.2

FICHA: ELEMENTOS DEL INDICADOR						
Nombre	Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para el desarrollo de las habilidades financieras					
Objeto		Promover el desarrollo de habilidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas				
Definición o descripción	Mide el crecimiento de las acciones que realiza la CONDUSEF para el desarrollo de las habilidades financieras de la población					
Derecho asociado	Derecho educación, información, igualdad y sin discriminación y cultura					
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual			
Acumulado o periódico	Anual	Disponibilidad de la información	Febrero del siguiente año			
Unidad de medida	Acciones	Periodo de recolección de los datos	Anual			
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Educación Financiera			
Método de cálculo	(Número de acciones realizadas para el desarrollo de las habilidades financieras) / (Número de acciones realizadas para el desarrollo de las habilidades financieras del año anterior-1)*100					
Observaciones	Se entenderá por acción a una tarea o conjunto de tareas que se realizarán para poder desarrollar habilidades financieras, tales como reuniones virtuales o presenciales, emisión de invitaciones, tareas de difusión, emisión de convocatorias de los diversos cursos que se imparten, etc					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	Número de acciones realizadas para el desarrollo de las habilidades financieras	Valor variable 1	Número	Fuente de información variable 1	Dirección General de Educación Financiera	
Nombre variable 2	Número de acciones realizadas para el desarrollo de las habilidades financieras del año anterior)-1	Valor variable 2	Número	Fuente de información variable 2	Dirección General de Educación Financiera	
Sustitución en método de cálculo	$Acciones = \left(\frac{\text{Número de acciones realizadas para el desarrollo de las habilidades financieras}}{\text{Número de acciones realizadas para el desarrollo de las habilidades financieras del año anterior}} - 1 \right) * 100$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	0		En virtud de que es un indicador de nueva creación, ajustado a las actuales necesidades institucionales, no se cuenta con antecedente histórico			
Año	2025					
Meta 2030			Nota sobre la meta 2030			
24.17			Esta meta se ha definido considerando un incremento constante a lo largo de los seis años			
SERIE HISTÓRICA DEL INDICADOR						
2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
0	0	0	0	0	0	0
METAS						
2025	2026	2027	2028	2029	2030	
23.00	23.23	23.46	23.69	23.93	24.17	



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

Indicador 5.1

ELEMENTOS DEL INDICADOR						
Nombre	Porcentaje de acciones de supervisión realizadas					
Objetivo	Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros a través de la supervisión a las Instituciones Financieras					
Definición o descripción	El Indicador mide el grado de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión					
Derecho asociado	Protección a los usuarios de servicios financieros					
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual			
Acumulado o periódico	Acumulado	Disponibilidad de la información	Anual			
Unidad de medida	Porcentaje.	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre			
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Supervisión			
Método de cálculo	Número de acciones de vigilancia y verificación concluidas del Programa Anual de Supervisión / Número de acciones de vigilancia y verificación programadas en el Programa Anual de Supervisión					
Observaciones	Se tomarán en cuenta los actos de supervisión independientemente que más de uno corresponda a una misma Institución Financiera. No se incluye inspección					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE						
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2024 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.						
Nombre variable 1	Acciones de Supervisión programadas (incluye vigilancia y visitas de verificación)	Valor variable 1	100%	Fuente de información variable 1	Programa Anual de Supervisión	
Sustitución en método de cálculo	% de acciones de supervisión realizadas = Número de acciones de vigilancia y verificación concluidas del Programa Anual de Supervisión / Número de acciones de vigilancia y verificación programadas en el Programa Anual de Supervisión					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	100%		N/A			
Año	2024					
Meta 2030			Nota sobre la meta 2030			
100%.			Se incluye en porcentaje ya que se establece como meta el 100% de cumplimiento			
SERIE HISTÓRICA DEL INDICADOR						
2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
N/A	N/A	20	60	90	135	203
METAS						
2025	2026	2027	2028	2029	2030	
207	240	245	250	260	265	



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

Indicador 6.1

ELEMENTOS DEL INDICADOR						
Nombre	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad					
Objetivo	Asesorar técnica y jurídicamente a los Usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las Instituciones Financieras					
Definición o descripción	Este indicador mide la atención de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas en los plazos establecidos por la normatividad					
Derecho asociado	Derecho a la igualdad y justicia social					
Nivel de desagregación	Nacional		Periodicidad o frecuencia de medición		Mensual	
Acumulado o periódico	Acumulado		Disponibilidad de la información		10 días posteriores al cierre mensual	
Unidad de medida	Porcentaje		Periodo de recolección de los datos		Enero- Diciembre	
Tendencia esperada	Constante		Unidad responsable de reportar el avance		Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras	
Método de cálculo	(Número de solicitudes atendidas en tiempo / Solicitudes concluidas) *100					
Observaciones	Se consideran atendidas las ATJ concluidas en un máximo de 15 días naturales contados a partir de su recepción en el SIO					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE						
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2024 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.						
Nombre variable 1	Número de solicitudes atendidas en tiempo	Valor variable 1	[ATJ] Información básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)] en tiempo		Fuente de información variable 1	Sistema de Información Operativo (SIO)
Nombre variable 2	Solicitudes concluidas	Valor variable 2	[ATJ] (Información Básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)] concluidas		Fuente de información variable 2	Sistema de Información Operativo (SIO)
Sustitución en método de cálculo	$\%ATJ = \frac{[ATJ] \text{ Información básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)] en tiempo}}{[ATJ] \text{ Información básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)] concluidas}$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	99%		La línea base se toma con relación a las metas alcanzadas en el año 2024			
Año	2024					
Meta 2030			Nota sobre la meta 2030			
99%			La Meta a 2030 se toma con relación al porcentaje de Asesoría Técnico-Jurídicas atendidas			
SERIE HISTÓRICA DEL INDICADOR						
2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
NA	NA	NA	99%	99%	99%	ND
METAS						
2025	2026	2027	2028	2029	2030	
99%	99%	99%	99%	99%	99%	



9. Lista de dependencias y entidades participantes en el Programa

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

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Gobierno de **México**

