CONDUSEF

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

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

Programa Institucional 2020-2024

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE INSTITUCIÓN SECTORIZADA DERIVADO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024

Índice

1.- Fundamento normativo de elaboración del programa *3*

2.- Siglas y acrónimos *7*

3.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa *8*

4.- Análisis del estado actual *8*

4.1 Misión y Visión 17

5.- Objetivos prioritarios *18*

5.1.- Relevancia del Objetivo prioritario 1: Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas. 18

5.2.- Relevancia del Objetivo prioritario 2: Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras. 19

5.3.- Relevancia del Objetivo prioritario 3: Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros. 20

5.4.- Relevancia del Objetivo prioritario 4: Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras. 21

5.5.- Relevancia del Objetivo prioritario 5.- Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros. 22

6.- Vinculación de los Objetivos prioritarios del Programa Institucional Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo ... *24*

7.- Estrategias prioritarias y Acciones puntuales *26*

8.- Metas para el bienestar y Parámetros *30*

9.- Epílogo: Visión hacia el futuro *43*

1.- Fundamento normativo de elaboración del programa

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

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

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

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, con fecha 05 de agosto de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Programa Sectorial de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público denominado “Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo” (PRONAFIDE) 2020-2024, el cual se encuentra alineado a los objetivos y estrategias prioritarias establecidos en el citado Plan Nacional de Desarrollo. En particular, el Programa se rige por los principios de "Economía para el bienestar" y "No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera", al buscar un crecimiento económico incluyente que contribuya al bienestar y a la inclusión de la

población en situación de vulnerabilidad mediante acciones puntuales que promuevan la cobertura de bienes públicos, el fortalecimiento del mercado interno y la eficiencia del uso de los recursos, manteniendo una política fiscal responsable.

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

Artículo 9o. de la Ley de Planeación

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

Para el caso de las entidades, los titulares de las Secretarías de Estado proveerán lo conducente en el ejercicio de las atribuciones que como coordinadores de sector les confiere la ley. Las entidades que no estuvieran agrupadas en un sector específico, se sujetarán a lo previsto por el artículo 7 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

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

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

Artículo 17 de la Ley de Planeación

Las entidades paraestatales deberán:

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

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

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

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

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

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

Artículo 22 de la Ley de Planeación

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

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

Artículo 23 de la Ley de Planeación

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

Artículo 24 de la Ley de Planeación

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

Artículo 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

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

Artículo 47 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

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

Artículo 48 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

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

Artículo 49 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

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

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

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

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

2.- Siglas y acrónimos

Siglas / Acrónimos	Significado
ASF	Auditoría Superior de la Federación.
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
PND	Plan Nacional de Desarrollo.
PRONAFIDE	Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo.
SFP	Secretaría de la Función Pública.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
SIPRES	Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera.
ATJ	Asesoría Técnica Jurídica
CCAMER	Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos
CO	Conciliación
GE	Gestión Electrónica
GO	Gestión Ordinaria
IF	Institución Financiera En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, 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.
UAU	Unidad de Atención a Usuarios

3.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa

La totalidad de las acciones que se consideran en este Programa, incluyendo aquellas correspondientes a sus objetivos prioritarios, estrategias prioritarias y acciones puntuales, así como las labores de coordinación interinstitucional para la instrumentación u operación de dichas acciones, seguimiento y reporte de las mismas, se realizarán con cargo al presupuesto autorizado de los ejecutores de gasto participantes en el Programa, mientras éste tenga vigencia.

4.- Análisis del estado actual

La CONDUSEF fue creada en el año 1999 con el objetivo de procurar la equidad de las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras, en virtud de las desigualdades en las que se encontraban los primeros en relación con los segundos.

En los últimos años se han tenido avances importantes en la equidad de los Usuarios de servicios financieros frente a las instituciones financieras, sin embargo aún no se ha logrado una real y efectiva seguridad jurídica en las operaciones que realizan y las relaciones que establecen, toda vez que nuestro Sistema Financiero Mexicano, presenta al día de hoy algunos rezagos, ya que no se ha logrado una total penetración de los servicios financieros en las diversas actividades de la economía y todavía se mantiene una inclusión financiera poco eficiente.

Aunado a ello, las áreas productivas del país están adaptándose a las innovaciones tecnológicas, por lo que los servicios y productos financieros que prestan generan nuevas y novedosas relaciones entre Usuarios e instituciones financieras, lo cual representa áreas de oportunidad para todas las autoridades del sistema financiero, incluyendo a la CONDUSEF.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018, en México, sólo 3 de cada 10 personas llevan un registro de sus ingresos y gastos, el 31% sigue utilizando mecanismos de ahorro informal y la mayor parte de la población no compara con otros productos antes de contratar un crédito (69.6%). Con respecto al tema de previsión, sólo 25.4% de la población afirmó que cuenta con algún producto de seguros y en el tema del ahorro para el retiro, aunque casi 4 de cada 10 cuentan con una cuenta de ahorro para el retiro, 95% no realiza aportaciones voluntarias.

A nivel nacional, sólo el 8% de la población ha tomado algún curso sobre cómo ahorrar, cómo hacer un presupuesto o sobre el uso responsable del crédito, lo cual expone la necesidad de realizar iniciativas enfocadas a difundir de manera eficaz la educación financiera.

Entre 2012 y 2018, la población adulta de 18 a 70 años creció 12% en tanto que la población adulta incluida financieramente creció un 37%, el número de adultos con más de un producto financiero creció 9.8 millones de 2012 a 2018.

Una gran parte de incremento se explica porque 6.5 millones de adultos reportaron tener cuentas abiertas por el gobierno para entregar apoyos. El 80% de estas cuentas pertenece a mujeres.

Mientras que en 2012 la brecha de género de adultos con cuenta era de 11 puntos porcentuales (pp), en 2018 se redujo a solo 3 pp. No obstante, otro tipo de productos no presentan la misma reducción, por ejemplo, en Afore la brecha es de 18 pp.

El efectivo es el medio de pago predominante en las transacciones más comunes. En compras menores a 500 pesos el uso de efectivo es del 95% y en mayores del 87%.

Los principales productos de ahorro o captación de que disponen son; nómina (52%) y ahorro (36%). Mientras que los principales productos de crédito que utilizan son Tarjeta de crédito departamental (61%), Tarjeta de crédito bancaria (34%) y crédito a la vivienda (22%).

El número de adultos que utiliza los corresponsales se incrementó en 10 pp de 2012 a 2018, esto representa un incremento de 10.4 millones de adultos, pero estos servicios aún están concentrados en ciudades de mediana y alta densidad poblacional.

El 7% de los encuestados reporta haber tenido problemas de fraudes o delitos relacionados con productos, servicios o esquemas financieros en los últimos tres años.

En el caso de México, sólo 53% de los adultos contestó que, en caso de tener algún problema con algún producto financiero, conocen a que institución acercarse a presentar su queja (banco o institución financiera, CONDUSEF o Profeco). Por otra parte, solamente uno de cada cuatro adultos sabe que los ahorros en bancos o instituciones financieras están protegidos por un seguro.

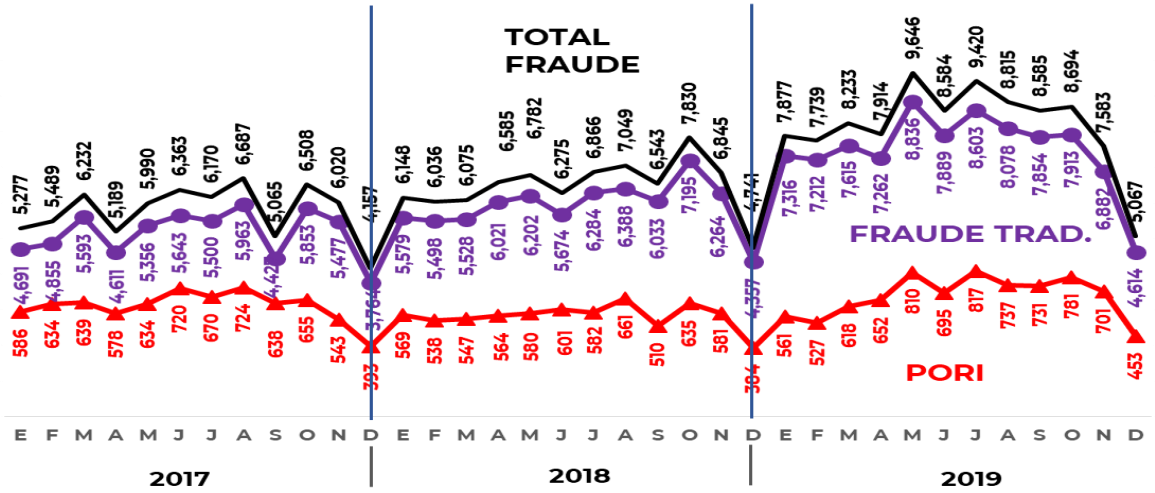
Por otra parte, actualmente es necesario que los Usuarios sepan cómo cuidar sus productos financieros, para evitar ser víctimas de un fraude o robo de identidad. En este sentido de 2017 a 2019 las reclamaciones recibidas en la CONDUSEF por un posible Fraude en el sector bancario mostraron una tendencia al alza; en 2018 registraron un incremento de 12.5% con respecto a 2017 y en 2019 crecieron 26.2% con respecto a 2018.

Reclamaciones presentadas en CONDUSEF imputables a un Posible Fraude Sector Banca Múltiple, 2017-2019

Causa de reclamación (motivo)	2017	2018	2019	Var. % 2019/ 2018
Consumos no reconocidos	31,621	38,576	50,041	29.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	9,095	11,602	13,883	19.7
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario	8,508	7,628	9,672	26.8
Transferencia electrónica no reconocida	5,513	5,642	9,168	62.5
Cheque pagado no reconocido por el titular	3,025	3,127	2,137	-31.7
Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	775	1,878	1,833	-2.4
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cta. por otras Instituciones financieras	1,456	1,084	1,207	11.3
Consumos vía internet no reconocidos	1,343	1,061	1,641	54.7
Otras (10)	397	425	492	15.8
POSIBLE FRAUDE TRADICIONAL	61,733	71,023	90,074	26.8
Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario	2,024	1,929	2,950	52.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	1,678	1,727	2,185	26.5
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	1,496	1,154	806	-30.2
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	830	807	732	-9.3
Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario	556	591	660	11.7
Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario	475	290	305	5.2
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario	355	254	445	75.2
POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD	7,414	6,752	8,083	19.7
TOTAL POSIBLE FRAUDE	69,147	77,775	98,157	26.2

De los 98,157 asuntos por fraudes en 2019, 90,074 correspondieron a posibles fraudes realizados a través de diversos medios de pago a nombre del titular (fraude tradicional) y 8,083 a posibles robos de identidad (mediante la usurpación de datos o documentos personales), representando estos últimos el 8.2% del total de fraudes.

En la siguiente gráfica, se puede apreciar la tendencia al alza de los asuntos por fraude.



- Las principales causas por las cuales se reclamó por un posible fraude fueron los consumos y cargos, las disposiciones de efectivo en cajero automático y la transferencia electrónica no reconocida, que en conjunto representaron el 75%.

- Los principales productos reclamados por un posible fraude fueron la tarjeta de débito, la tarjeta de crédito y la cuenta de nómina, los cuales en conjunto representaron el 76.7%.
- Por posible robo de identidad los principales productos reclamados fueron la tarjeta de crédito, el crédito personal y el crédito de nómina, los cuales representaron el 80.2%.

Bajo este contexto, es fundamental que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, lleve a cabo acciones que le permitan fortalecer sus objetivos, consistentes en la asesoría, protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, reforzando los procesos de asesoría técnico-jurídica, Gestión electrónica, Gestión Ordinaria, Conciliación, solicitudes de emisión del acuerdo de trámite que contenga el dictamen y la prestación del servicio de defensoría legal gratuita.

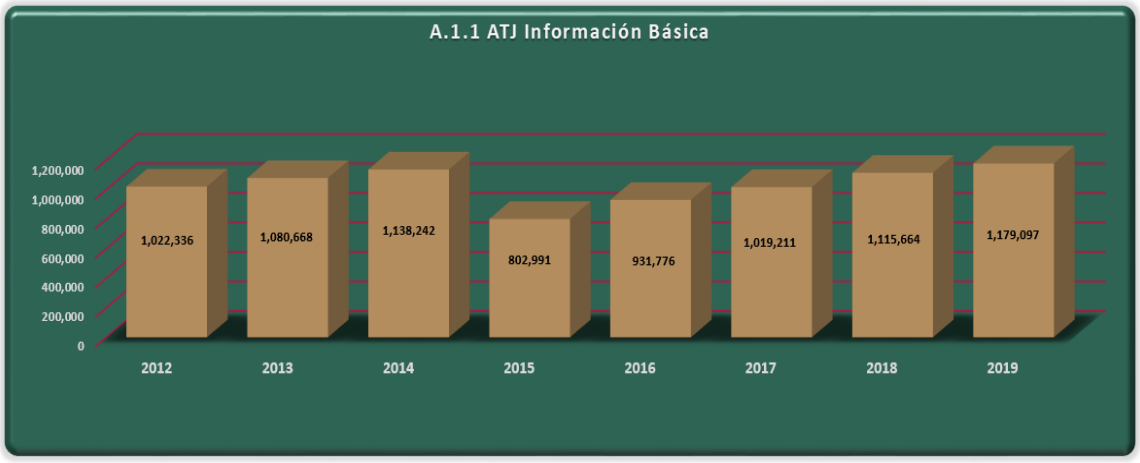
Asesorías Técnico-Jurídicas

El proceso de atención que la CONDUSEF proporciona a los Usuarios es totalmente gratuito, inicia con una Asesoría Técnico Jurídica, cuando el usuario solicita orientación, información o realiza consultas sobre una problemática relacionada a servicios financieros, cuando se requiere 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, hasta la Conciliación.

La Asesoría Técnico-Jurídica es proporcionada por la CONDUSEF a los Usuarios de Servicios Financieros, vía e-mail, telefónica, chat, de forma personal o por escrito, resolviendo su consulta o inconformidad de forma directa o a través de un asesor, permitiendo así la agilización de la Gestión del asunto planteado por el usuario.

El objetivo es brindar orientación sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como proveer de los elementos necesarios que sirvan al usuario para hacer valer ante las Instituciones Financieras los derechos que le asisten derivados de la contratación de estos servicios.

La Asesoría Técnica Jurídica desde el año 2012 a 2019, tuvo una variación del 15.3, en el 2012 se realizaron 1,022,336 acciones y en 2019 un total 1,179,097 actividades, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.



En este orden de ideas, se busca que la CONDUSEF sea un referente entre los Usuarios de los servicios financieros, para resolver sus dudas en cuanto a los servicios que ofrecen las diferentes Instituciones del Sistema Financiero Mexicano.

Gestión Electrónica y Gestión Ordinaria

La Gestión (Ordinaria o Electrónica), es el proceso previo al procedimiento de conciliación para encontrar alternativa de solución de controversias por escrito o vía electrónica, respectivamente. En estos procesos se trata de convenir los intereses de ambas partes de forma amigable.

La Gestión Ordinaria, es el procedimiento por el cual la CONDUSEF notifica a la Institución Financiera la inconformidad o reclamación del usuario (a través del envío de un oficio con fundamento en el artículo 53 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros), y se realiza en aquellos casos en los que no se cuente con un convenio de colaboración de Gestión Electrónica.

La Gestión Electrónica es uno de los principales procesos que permiten a la CONDUSEF y la Unidad Especializada de la Institución Financiera, resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones que planteen los Usuarios, utilizando para este fin un sistema web (SIGE) diseñado para la optimización de los procesos y los resultados.

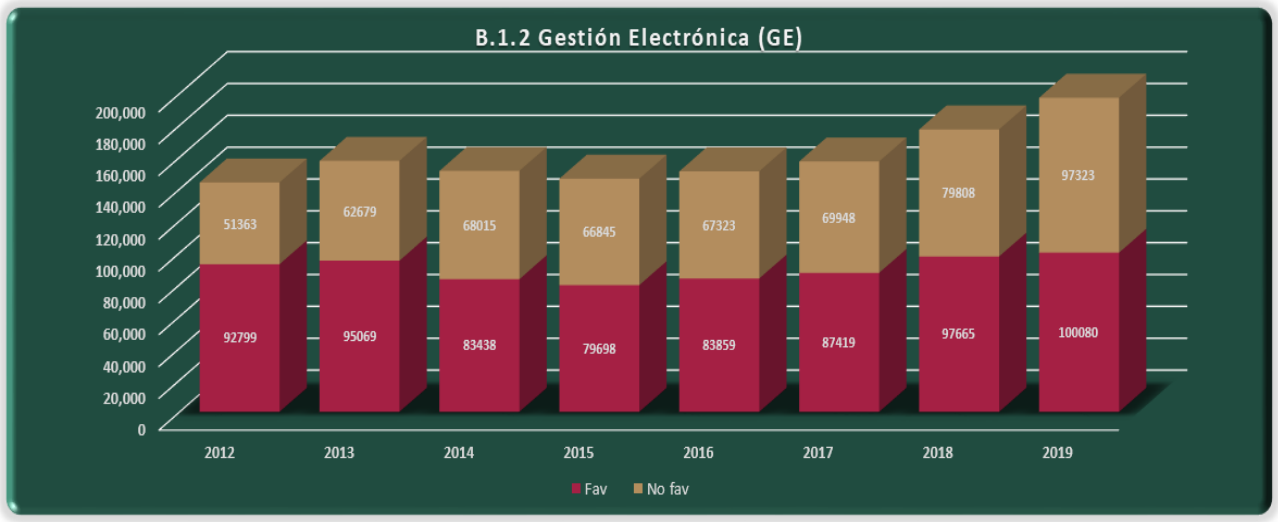
Reclamación

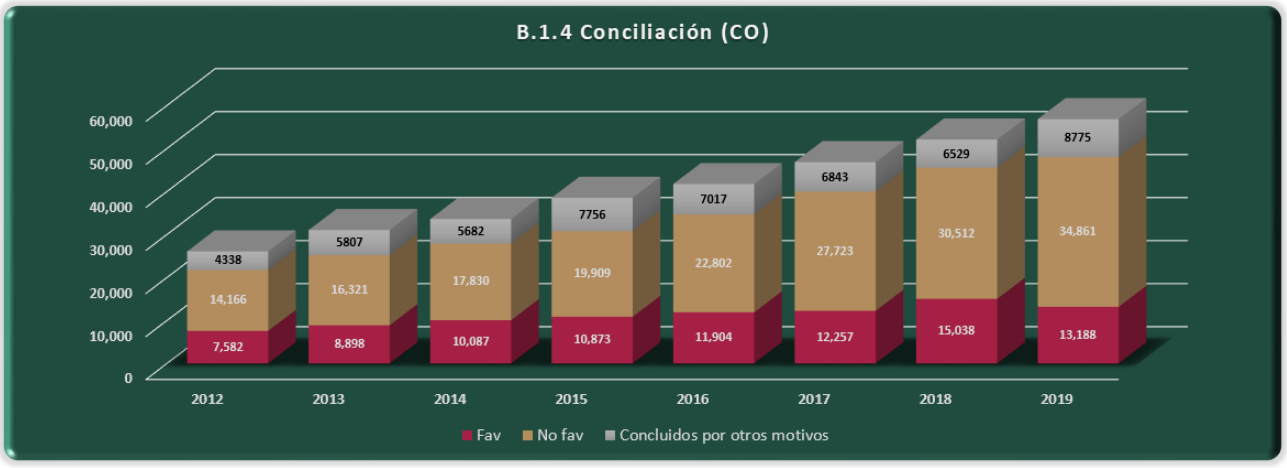
Es el inicio del procedimiento formal establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con el cual se dará vista a la Institución Financiera para que asista a una audiencia de conciliación, la CONDUSEF debe determinar la procedencia de conformidad con los requisitos y términos establecidos en la citada ley.

Conciliación

Es el procedimiento previsto en el Título V, Capítulo I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, mediante el cual se cita a las partes (usuario-institución financiera), para llevar a cabo el desahogo de una audiencia de conciliación, de la problemática plateada, donde las partes tratan de avenir sus intereses, mediante las propuestas que realiza el conciliador. Dicho procedimiento puede anteceder de un proceso de Gestión ordinaria o de Gestión Electrónica, cuando la respuesta emitida por la Institución financiera reclamada, no satisface las pretensiones realizadas por el usuario. Si no se alcanza un acuerdo, mediante un acta se dejan a salvo los derechos de las partes y el usuario podrán solicitar el acuerdo de trámite que contenga el dictamen.

Desde el 2012 los procedimientos de Gestión Electrónica y Conciliación han crecido de manera importante. En Gestión Electrónica, se tuvo una variación del 37%, de 144,162 asuntos en el 2012 a 197,403 al 2019. Por su parte la Conciliación tuvo una variación al alza del 118%, en el 2012 se concluyeron 26,086 casos y 56,824 en el 2019.





A este respecto, es necesario que se incremente la eficacia de la CONDUSEF en estos procesos, buscando la atención en los plazos establecidos por la norma, lo cual busca repercutir en que el usuario se sienta mejor atendido y obtenga un mejor resultado en las acciones efectuadas. La CONDUSEF siempre procurará la conciliación de los intereses entre las partes, para lo cual es muy importante que se cumplan los plazos establecidos para que se pueda lograr este fin.

Solicitud del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen.

El acuerdo de trámite que contiene el dictamen, es una opinión técnico-jurídica en los casos en que se hayan dejado a salvo los derechos de las partes y existen elementos que permiten suponer la procedencia de lo reclamado por el usuario; dicho acuerdo tiene como finalidad que sirva como prueba ante el órgano jurisdiccional competente en el caso de que interponga un juicio en contra de la Institución Financiera.

Durante los últimos años, se ha tenido un aumento considerable de las solicitudes de dictamen que presentan los Usuarios de servicios financieros pasando de 2,438 en 2013 a 15,666 en 2019.

Servicio de Defensoría Legal Gratuita.

La finalidad de la prestación del servicio de defensoría legal gratuita 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, asesora, protege y en su caso defiende al usuario de servicios financieros ante una Institución Financiera, cuyos recursos siempre serán potencial y suficientemente mayores a los de un particular, por lo que con dicho servicio se procura disminuir la disparidad social y económica entre Usuarios e instituciones financieras.

El servicio de defensoría legal gratuita ha tenido un incremento considerable en los últimos años pasando de 930 para el año 2013 a 2,501 para 2019, lo cual representa un aumento del 44.82% anual en promedio.

La prestación del servicio de defensoría legal gratuita se realiza con base en lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las Bases y Criterios para la Prestación del Servicio de Defensoría Legal Gratuita.

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 entre el 40% y el 60% 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 90%, 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

Asimismo, la CONDUSEF debe ejercer las atribuciones de supervisión y regulación a las Instituciones Financieras de forma efectiva, procurando brindar una protección integral de los intereses de los Usuarios, debiendo fortalecer los procesos de evaluación, vigilancia, inspección y verificación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 1 del Reglamento de Supervisión de la CONDUSEF, dichas actividades contemplan lo siguiente:

> *Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto regular el ejercicio de la supervisión, inspección y verificación que compete a la Comisión Nacional respecto de las Instituciones Financieras**. La supervisión, a que se refiere el párrafo anterior, comprende el ejercicio de las facultades de vigilancia, prevención y corrección**, de conformidad con la Ley y demás disposiciones aplicables.*
>
> ***La inspección se efectuará a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, las cuales se llevarán a cabo por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a petición de la Comisión Nacional**, con el objeto de comprobar el cumplimiento de las normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a ésta.*
>
> *Asimismo, **la verificación se llevará a cabo mediante la práctica de visitas en las instalaciones de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple**, en términos de lo dispuesto por las leyes respectivas, las cuales serán realizadas por la Comisión Nacional.*

Evaluación y Vigilancia

La Evaluación y vigilancia, se lleva a cabo a través del análisis integral de expedientes de clientes (el contrato de adhesión, la carátula, el estado de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación, solicitud, condiciones generales, póliza, oferta vinculante, según sea el caso) y la publicidad que la Institución Financiera utiliza para comercializar sus productos y cuya finalidad es vigilar que las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones se realicen de manera transparente y en apego a la norma.

Inspección

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

Visitas de verificación

Las visitas de verificación, a las Instituciones Financieras serán practicadas a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas (SOFOM, E.N.R.), lo que contribuye a la protección de los intereses de los Usuarios de Servicios Financieros, ya que su objeto es el de constatar el debido cumplimiento de las SOFOM ENR a las obligaciones previstas en las disposiciones legales que le son aplicables y, con las que se busca garantizar a los Usuarios la sana relación con las instituciones financieras en la contratación de los productos y servicios financieros que ofrecen.

Las visitas de verificación permiten, investigar hechos, actos u omisiones que sean del conocimiento de la CONDUSEF, de los que se pueda presumir la contravención a las disposiciones legales que les son aplicables, aportando de esta manera al sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Con una revisión integral que considera los diversos procesos que se tienen establecidos en el Reglamento de Supervisión de la CONDUSEF, se tiene un panorama completo sobre el grado de cumplimiento a la norma por parte de las Instituciones Financieras, impactando de manera favorable al Usuario, fomentando con ello la protección y promoviendo el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.

Educación Financiera

En materia de educación financiera la CONDUSEF, debe intensificar el establecimiento de programas educativos, la difusión de información financiera, la promoción de la participación de la población en la Semana Nacional de Educación Financiera, todo ello considerando el impacto positivo que genera en el bienestar de las personas saber utilizar los productos y servicios financieros de una manera eficiente y porque al adquirir conocimientos, se reduce el riesgo de ser vulnerables ante los problemas actuales donde la tecnología también se utiliza de forma negativa como es el caso del robo de identidad y los fraudes financieros.

En ese sentido la Misión y Visión de la CONDUSEF, deberán estar alineadas a atender los objetivos y estrategias prioritarias, mediante acciones puntuales de protección y atención en bienestar de los Usuarios de servicios financieros y de los sectores de reciente incorporación al sector financiero.

4.1 Misión y Visión

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
Empoderar a los Usuarios de los servicios financieros, a través de la educación e inclusión financiera, potencializar los mecanismos de protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las Instituciones Financieras, generando condiciones de bienestar al usuario que permitan equidad sustantiva.

Visión
Consolidarse como la institución pública que otorgue oportuna, eficaz, honesta y responsablemente asesoría, protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros; innovadora en la promoción y transformador de la educación financiera; que coadyuve a la inclusión y apuntale la consolidación de la transparencia financiera, para transformar, equilibrar y orientar a subsanar las desigualdades para el bienestar de la población.

5.- Objetivos prioritarios

Con el fin de contribuir al objetivo superior del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 de lograr el bienestar general de la población, durante la presente Administración, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros centrará sus esfuerzos en alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivos prioritarios del Programa Institucional 2020-2024 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
1.- Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.
2.- Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.
3.- Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros.
4.- Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.
5.- Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.

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

En la Política Nacional de Inclusión Financiera, las competencias económico-financieras o capacidades financieras, se definen como los conocimientos, comportamientos y actitudes que forman la base de una sólida decisión financiera (OCDE, 2016). La conformación de estas competencias se da en el proceso que inicia con educación económico-financiera, la cual posteriormente se traduce en mayor alfabetización financiera y salud financiera. Dicha educación es importante a nivel individual y social ya que contribuye al bienestar financiero y a la resiliencia de las personas y de las micro, pequeña y mediana empresa (Mipyme).

De acuerdo con el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 (Pronafide), la causa de una baja penetración del sistema financiero es multifactorial y se relaciona con canales de acceso al sistema financiero insuficientes (por ejemplo: sucursales, cajeros, terminales punto de venta, corresponsales, etc.), niveles de educación financiera bajos y poco conocimiento de los mecanismos de protección al consumidor, también señala que es fundamental una mayor inclusión y educación financiera para el desarrollo económico del país. Fomentar el acceso, así como el uso frecuente y responsable de los productos y servicios financieros que evite el sobreendeudamiento y otras prácticas financieramente no saludables, abona al crecimiento económico a través de una mayor cantidad de ahorro en la economía, una mejor asignación de

recursos y el desarrollo de los mercados financieros. Asimismo, un sistema financiero más incluyente amplía las herramientas e incrementa las capacidades de la población para un mejor manejo de sus recursos económicos y financieros, para la inversión en proyectos productivos, para la acumulación de riqueza, para el desarrollo de resiliencia ante tiempos de adversidad económica y, en consecuencia, para la disminución de condiciones de vulnerabilidad y pobreza.

De esta manera, para aumentar y promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas, será necesario contar con una estrategia pluridimensional en la que intervengan las diversas partes interesadas y en la que se contemple la mejora del diseño de las herramientas de gestión financiera y de los productos financieros; la educación financiera focalizada para mejorar las capacidades; y la regulación de respaldo que asegure la adecuada protección del usuario de servicios financieros.

En este tema la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) tendrá como misión, promover y difundir la educación para que la población tome decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el Sistema Financiero Mexicano; así como proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras.

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

La estrategia de generar sinergias con políticas públicas destacadas como lo es el despliegue de los programas sociales a través del Banco del Bienestar, prevé el incremento de infraestructura financiera, ampliando así el acceso de productos y servicios a personas sin ninguna relación bancaria, así como la alfabetización financiera y tecnológica con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

El servicio de asesoría y orientación, que ofrece la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través del proceso de Asesoría Técnico Jurídica desde el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER) y las Unidades de Atención a Usuarios distribuidas en el territorio nacional, procura brindar un trato personalizado y la resolución de necesidades y demandas de los Usuarios de servicios financieros.

El objetivo prioritario y su relevancia, es brindar información transparente, pronta y confiable a las dudas que presenten los Usuarios respecto de los productos y servicios financieros ofertados por las Instituciones Financieras, permitiéndoles una mejor toma de decisiones y en tiempo al momento de contratar, y por otro lado, dotar de seguridad y acompañamiento en las problemáticas o quejas presentadas por la deficiencia de los servicios contratados en los plazos establecidos en la normatividad.

La base de la atención al usuario, se encuentra prioritariamente en escuchar, entender y resolver los requerimientos, dudas y necesidades, procurando actuar en cualquier momento y circunstancia con empatía y disposición de ofrecer el mejor servicio, rigiéndose por los principios de amabilidad, cordialidad y cortesía, en los distintos canales de atención, (presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales y chat).

La evolución e incorporación de nuevas tecnologías y estrategias, ha permitido ampliar los canales de atención remota y se pretende generar una mayor cobertura de atención, favoreciendo particularmente para los sectores más vulnerables y de reciente incorporación a los servicios financieros.

De esta manera, se provee de credibilidad y compromiso a la Comisión en el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo los mecanismos de atención y contribuyendo a los retos de inclusión financiera propuestos desde la administración federal.

5.3.- Relevancia del Objetivo prioritario 3: Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros.

Adicional a los servicios de asesoramiento y orientación técnico jurídica que otorga CONDUSEF, en favor de la protección y defensa de los derechos del Usuario de servicios financieros, se encuentra el servicio de gestión y mediación, a través de los procesos de Gestión Ordinaria y Electrónica y el proceso de Conciliación.

Estos servicios procuran gestionar y resolver las controversias generadas entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, derivados de la contratación de algún producto o servicio financiero, promoviendo así el equilibrio de la relación contractual y el beneficio de obtener una solución expedita mediante la gestión y el acuerdo entre las partes como una solución de conflictos sin recurrir a una instancia judicial.

La importancia de ampliar los canales para la atención en estos procesos, ha generado la necesidad de crear plataformas que contribuyan en la atención de controversias, como es el caso del Portal de Queja Electrónica, mediante el cual el Usuario de servicios financieros, ingresa su reclamo en línea, agregando la documentación soporte en medios digitales, se subsana y canaliza por parte de los funcionarios adscritos al CCAMER y Unidades de Atención quienes realizan la solicitud de información y gestión con la Institución Financiera, con la finalidad de que el usuario obtenga respuesta a su reclamo dentro de los plazos establecidos en la normatividad.

Por otro lado, también el proceso Conciliatorio amplió sus canales de atención, ya no solo es presencial, sino que también puede ser por vía telefónica a través del Sistema de Conciliación Telefónica (COT); la generación de esta herramienta beneficia al Usuario de manera directa al

contar con la posibilidad de acceder a estos servicios sin que tenga que trasladarse a una Unidad de Atención para que se realice su audiencia de conciliación.

Es así como estos procesos forman parte de los objetivos institucionales y prioritarios para promover el equilibrio de las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras; su relevancia radica en los retos de alcanzar una cobertura mayor en bienestar de la población mediante la generación de tecnología y plataformas de atención en distintas modalidades de comunicación.

Otra de las formas en las que la CONDUSEF, lleva a cabo la protección a los Usuarios de servicios financieros es a través de la emisión de los acuerdos de trámite que contienen el dictamen, que es una opinión técnico-jurídica que realiza la Dirección de Dictaminación adscrita a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras de la Vicepresidencia Jurídica, en los casos en los cuales existen elementos que permiten suponer la procedencia de lo reclamado por el usuario; dicho acuerdo tiene como finalidad que sirva como prueba ante el órgano jurisdiccional competente en el caso de que interponga un juicio en contra de la Institución Financiera.

El estudio que se realiza para emitir la respuesta a la solicitud presentada por los Usuarios conlleva un análisis jurídico de las prestaciones del usuario y de las obligaciones de las instituciones financieras, basadas en las documentales que obran en el expediente y de las cuales se desprenden elementos que permiten suponer la procedencia de la reclamación del usuario, con esta actividad se ejerce otra de las finalidades de la CONDUSEF que es la protección al usuario, toda vez que se le indica de forma clara y precisa cuáles son los elementos que está incumplimiento la institución financiera, dicho estudio se funda y motiva para otorgarle certeza jurídica al usuario respecto a la procedencia de sus pretensiones y con ello tenga elementos que le permitan acudir ante las instancias jurisdiccionales correspondientes a demandar a la institución financiera.

Estos procesos en su conjunto brindan protección al usuario de servicios financieros frente a la institución financiera.

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

El crecimiento económico excluyente, concentrador de la riqueza en unas cuantas manos, opresor de sectores poblacionales y minorías, depredador del entorno, no es progreso sino retroceso, por lo que se debe propugnar por un modelo de desarrollo respetuoso, equitativo, orientado a subsanar y no a agudizar las desigualdades, defensor de las singularidades económicas regionales y locales y consciente de las necesidades de los habitantes futuros del país.

El objetivo de la política económica no es producir cifras estadísticas armoniosas sino generar bienestar para la población, bajo este principio resulta fundamental para la CONDUSEF llevar a cabo acciones que permitan fortalecer una de sus más importantes finalidades que es la de proveer a la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras.

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.

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

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

La supervisión que realiza la CONDUSEF, tiene relevancia ya que abarca diversos aspectos desde verificar que las Instituciones Financieras cumplan con los elementos de transparencia financiera, que sus procesos de 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.

Este análisis integral permitirá revisar todos los temas que deben cumplir las Instituciones Financieras.

6.- Vinculación de los Objetivos prioritarios del Programa Institucional Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo

De acuerdo al Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 (PRONAFIDE), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 05 de agosto de 2020, el programa tiene como base los principios rectores establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, de "Economía para el bienestar" y "No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera".

A partir de esa fecha se dio inicio del proceso de alineación institucional detectándose que a la CONDUSEF le corresponde contribuir con el objetivo 5.: Impulsar el desarrollo sostenible, la inclusión y la profundización del sistema financiero en favor del bienestar de la población y de la asignación eficiente de los recursos; estrategia 5.3: Fomentar un mayor acceso y uso responsable de los distintos productos y servicios financieros entre la población y las empresas, con la finalidad de aumentar el bienestar, la movilidad social y el desarrollo económico en el país.; líneas de acción 5.3.4: Fortalecer las acciones en educación financiera con pertinencia cultural, perspectiva de género y acorde al ciclo de vida para mejorar las competencias financieras de la población y 5.3.5: Fortalecer y difundir los mecanismos de protección dirigidos a la población y a las empresas en su relación con intermediarios financieros para fomentar la equidad y salvaguarda de los derechos e intereses entre ellos.

PROGRAMA NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DEL DESARROLLO 2020-2024	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
Objetivo 5. Impulsar el desarrollo sostenible, la inclusión y la profundización del sistema financiero en favor del bienestar de la población y de la asignación eficiente de los recursos. **Estrategia 5.3** Fomentar un mayor acceso y uso responsable de los distintos productos y servicios financieros entre la población y las empresas, con la finalidad de aumentar el bienestar, la movilidad social y el desarrollo económico en el país. **Línea de acción 5.3.4** Fortalecer las acciones en educación financiera con pertinencia cultural, perspectiva de género y acorde al ciclo de vida para mejorar las competencias financieras de la población. **Línea de acción 5.3.5** Fortalecer y difundir los mecanismos de protección dirigidos a la población y a las empresas en su relación con intermediarios financieros para fomentar la equidad y salvaguarda de los derechos e intereses entre ellos.	**Objetivos prioritarios** 1. Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas. 2. Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras. 3. Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros. 4. Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras. 5. Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.

7.- Estrategias prioritarias y Acciones puntuales

Con la finalidad de cumplir con los cinco objetivos que definió la CONDUSEF, se establecieron estrategias y acciones puntuales que describen cómo es que se logrará la consecución de dichos objetivos de manera eficaz y correcta.

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

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

Las iniciativas de educación financiera deberán abarcar los distintos segmentos de la población en sus diferentes etapas de vida: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos Mayores, Mujeres, Emprendedores, población beneficiaria de apoyos económicos estratégicos otorgados por parte del Gobierno Federal, migrantes, etc.

Acción puntual
1.1.1.- Difundir educación financiera a través de pláticas o cursos presenciales y/o a distancia para los diferentes segmentos de la población.
1.1.2.- Continuar fomentando durante la Semana Nacional de Educación Financiera, iniciativas que incorporen medios electrónicos, herramientas web, así como aplicaciones móviles.
1.1.3.- Fortalecer durante la Semana Nacional, temas relevantes sobre el manejo de productos y servicios financieros, así como temas de protección financiera a través de redes sociales como Facebook, Twiter, Instagram YouTube, etc..
1.1.4.- Con el fin de tener un mayor impacto y penetración, se realizará la Semana Nacional de Educación Financiera de manera virtual, lo cual permitirá a un mayor número de personas, a nivel nacional, a participar en eventos informativos y de educación, concursos, ferias, entre otros. En el futuro, y si las condiciones sanitarias lo permiten la semana podría ser parte presencial y parte virtual.
1.1.5 Implementar nuevos Diplomados en línea, que permitan desarrollar y mejorar las capacidades financieras de la población, así como mantenerlos actualizados.

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

Fomentar, en conjunto con los organismos que brindan apoyo a grupos vulnerables, iniciativas que se enfoquen en difundir la Educación Financiera y temas de protección que faciliten su acceso a los productos y servicios que existen en México, así como la manera en que Comisión Nacional los puede asesorar, orientar y defender frente a las Instituciones Financieras.

Acción puntual
1.2.1.- Implementar durante la Semana Nacional de Educación Financiera pláticas y cursos a distancia y/o presencial sobre el manejo financiero a los jóvenes que reciben apoyos por parte del Gobierno Federal, sobre el manejo financiero.
1.2.2.- Difundir durante la Semana Nacional, educación financiera de manera básica a los grupos vulnerables como madres solteras, adultos mayores, personas con discapacidad y trabajadores del campo, en coordinación con instituciones públicas, privadas y sociales.
1.2.3.- Fomentar junto con el Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME), alianzas con las asociaciones civiles, autoridades y la red consular para seguir fomentando y difundiendo durante la Semana Nacional de Educación Financiera programas enfocados a las necesidades de los migrantes, principalmente en los Estados Unidos de América y sus familias en México.

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

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

Acción puntual
2.1.1.- Otorgar servicios de asesoría y orientación, con actitud responsable, empática y de calidad a los Usuarios de servicios financieros.
2.1.2.- Incrementar la atención de las asesorías técnico jurídicas en redes sociales y medios remotos, como chat en línea., correos electrónicos
2.1.3.- Asistir técnica y jurídicamente a los Usuarios brindándoles orientación sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras

Objetivo prioritario 3.- Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los usuarios de servicios financieros.

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

Acción puntual
3.1.1.- Contribuir en la promoción de plataformas tecnológicas para la atención de controversias por medios remotos.
3.1.2.- Incrementar la atención de controversias en las modalidades remotas de Portal de Queja Electrónica y Conciliación Telefónica.
3.1.3.- Atender con una excelente actitud de servicio a todos los Usuarios que presenten su reclamación, cuidando que su asesoría y la atención del proceso conciliatorio sea de la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos en la normatividad
3.1.4 Resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras fungiendo como intermediario
3.1.5 Atender, con carácter de conciliador, las reclamaciones que presenten los Usuarios de las instituciones financieras
3.1.6.- Atención oportuna y eficaz de las solicitudes de dictamen para los Usuarios que requieran iniciar un juicio en contra de una institución financiera

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

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

La prestación del servicio de defensoría legal gratuita debe ser para todo aquel usuario de servicios financieros que pertenezca a un grupo vulnerable como lo son: personas adultas mayores, personas con discapacidad, jubilados, pensionados, desempleadas o con alguna enfermedad terminal.

Acción puntual
4.1.1.- Prestación del servicio de defensa legal gratuita de forma oportuna y eficaz bajo los principios de celeridad, legalidad, certeza, eficacia, eficiencia y honestidad.

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

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

Acción puntual
5.1.1- Supervisar, vigilar, inspeccionar y verificar a las Instituciones Financieras en temas de transparencia y protección al usuario de servicios financieros.

8.- Metas para el bienestar y Parámetros

En este apartado se incluyen las metas para el bienestar y parámetros mediante los cuales se le dará seguimiento a los objetivos prioritarios establecidos en el presente Programa y que son:

1. Número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).

2. Aspirantes inscritos a los Diplomados de Educación Financiera.

3. Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad

4. Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad

5. Porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita

6. Instituciones financieras supervisadas

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

Meta para el bienestar del Objetivo prioritario 1

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).		
Objetivo prioritario	Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas.		
Definición o descripción	La Semana Nacional de Educación Financiera congrega el evento nacional que promueve y acercar contenidos de Educación Financiera a la población, especialmente a los grupos vulnerables para que manejen mejor sus recursos, ahorren, conozcan alternativas de seguros, ahorro para el retiro y desarrollen medidas de seguridad para prevenir los fraudes financieros.		
Nivel de desagregación	• Geográfica: Nacional • Entidad federativa: Las 32 entidades federativas del país. • Grado académico: No aplica (para cualquier persona). • Sexo: Mujeres y Hombres • Pertenencia étnica: Aplica para toda la población. • Grupo etario: los cursos están dirigidos a toda la población, sin embargo, algunos se adaptan para los diferentes tipos de poblaciones vulnerables como: madres solteras, adultos mayores, migrantes y personas con discapacidad. De manera trasversal se deberá considerar los programas sociales del Gobierno Federal. • Grupos poblacionales: No aplica (para cualquier persona) • Sector económico: Servicios y productos financieros. • Cualquier otra que resulte relevante para el caso específico:	**Periodicidad o frecuencia de medición**	Anual
Tipo	Gestión	**Acumulado o periódico**	Periódico
Unidad de medida	Visitantes	**Periodo de recolección de los datos**	Se trata de información correspondiente al periodo de enero a diciembre.
Dimensión	Eficacia	**Disponibilidad de la información**	10 de enero del siguiente año.
Tendencia esperada	Creciente año con año.	**Unidad responsable de reportar el avance**	Dirección General de Educación Financiera.
Método de cálculo	Registro de asistentes a las actividades y eventos organizados en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera. Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial y/ o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación.		
Observaciones	Estimación cuantitativa de la población impactada con contenidos de Educación Financiera, no obstante que la SNEF se celebra en los meses de octubre o noviembre, el reporte de sus metas se plantea en el mes de diciembre con el propósito de contar con la información definitiva.		

	Dado que la SNEF 2020 va a ser 100% virtual, pudiera presentarse un sesgo en la estimación.

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.

Registro de asistentes a las actividades	Número de visitantes que asistieron de manera presencial y/ o virtual a los eventos programados en la Semana Nacional de Educación Financiera	**Eventos organizados en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera**	Número de visitantes que asistieron de manera presencial y/ o virtual a los eventos programados en la Semana Nacional de Educación Financiera, en el periodo anterior.	**Fuente de información variable 1**	Presencial: Se registra el número de visitantes a la Sede Central y a los eventos organizados por Instituciones participantes. Virtual: Conteo de visitantes registrado a través de las herramientas y medios remotos utilizados para el evento de la Semana Nacional
Sustitución en método de cálculo	NA				

VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS

Línea base		Nota sobre la línea base
Valor	220,582	
Año	2018	
Meta 2024		**Nota sobre la meta 2024**
236,423		

SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO
Se deberán registrar los valore acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.
Pude registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
367,000	215,348	194,401	139,427	174,069	192,326	220,582

METAS
Sólo aplica para Metas para el bienestar.
Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.

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

Meta para el bienestar del Objetivo prioritario 1

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Aspirantes inscritos a los Diplomados de Educación Financiera.		
Objetivo prioritario	Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas		
Definición o descripción	Formar a las personas con conocimientos sobre Educación Financiera, a través de los Diplomados que ofrece CONDUSEF. El indicador mide el número de interesados en adquirir conocimientos, es decir el número de inscritos.		
Nivel de desagregación	• Geográfica: Nacional • Entidad federativa: Todas • Grado académico: Bachillerato en adelante. • Sexo: Mujeres y Hombres • Pertenencia étnica: Aplica para toda la población. • Grupos poblacionales: No aplica (para cualquier persona) • Sector económico: Servicios y productos financieros. • Cualquier otra que resulte relevante para el caso específico: personas con acceso a internet.	**Periodicidad o frecuencia de medición**	Anual
Tipo	Gestión	**Acumulado o periódico**	Periódico
Unidad de medida	Número de inscritos	**Periodo de recolección de los datos**	Se trata de información correspondiente al periodo de enero a diciembre.
Dimensión	Eficacia	**Disponibilidad de la información**	10 de enero del siguiente año
Tendencia esperada	Creciente año con año.	**Unidad responsable de reportar el avance**	Dirección General de Educación Financiera.
Método de cálculo	Inscritos a los Diplomados que ofrece la CONDUSEF, para el desarrollo de capacidades financieras.		
Observaciones			

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.					
Número de inscritos ejercicio actual	Inscritos a los Diplomados que ofrece la CONDUSEF para el desarrollo de capacidades financieras.	**Número de inscritos ejercicio anterior**	Inscritos a los Diplomados que ofrece la CONDUSEF para el desarrollo de capacidades financieras, del mismo periodo, pero del año anterior.	**Fuente de información variable 1**	Base de datos de inscritos en los diferentes sistemas de los Diplomados

Sustitución en método de cálculo	NA

VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS		
Línea base		**Nota sobre la línea base**
Valor	22,154	Se toma como base lo reportado en el ejercicio 2018.
Año	2018	
Meta 2024		**Nota sobre la meta 2024**
180,000		

SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO
Se deberán registrar los valore acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.
Pude registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NA	NA	NA	NA	NA	15,240	22,154

2020	2021	2022	2023	2024
140,000	150,000	160,000	170,000	180,000

Meta para el bienestar del Objetivo prioritario 2

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.		
Objetivo prioritario	Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.		
Definición o descripción	Mide la atención en tiempo de asesoría por medios remotos derivados de la Queja Electrónica, correo Electrónico, llamadas telefónicas, Chatbot y Chat en línea, así como todas las asesorías presenciales de los Usuarios respecto de instituciones, productos y servicios financieros.		
Nivel de desagregación	Nacional	**Periodicidad o frecuencia de medición**	Mensual
Tipo	Estratégico	**Acumulado o periódico**	Acumulado
Unidad de medida	Número de Asesorías Técnico Jurídicas Atendidas en un plazo de hasta 15 días	**Periodo de recolección de los datos**	Enero a diciembre
Dimensión	Eficiencia	**Disponibilidad de la información**	10 días posteriores al cierre mensual
Tendencia esperada	Constante	**Unidad responsable de reportar el avance**	Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B" Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de CONDUSEF.
Método de cálculo	El indicador, mide el porcentaje de solicitudes de asesorías atendidas en un plazo de hasta 15 días hábiles. Entre el total de Asesorías Técnico Jurídicas solicitadas. Número de Solicitudes Atendidas/ Solicitudes Recibidas. $\% \mathbf{ATJ} = \frac{\text{ATJ (A1.1 + A. 12 en tiempo)}}{\text{ATJ (A1.1 + A. 12)}}$		
Observaciones	Las Solicitudes Atendidas son aquellas ATJ que se concluyen dentro de los primeros 15 días a la fecha de su recepción en el SIO		

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.					
Nombre variable 1	Número de Asesorías Técnico Jurídicas Atendidas	**Valor variable 1**	ATJ=A.1.1 + A.1.2. en tiempo	**Fuente de información variable 1**	Portal Estadístico Procesador Estadístico
Nombre variable 2	Total de Solicitudes Recibidas	**Valor variable 2**	ATJ (A1.1 + A. 12)	**Fuente de información variable 2**	Portal Estadístico Procesador Estadístico

Sustitución en método de cálculo	$\% \textbf{ATJ} = \frac{\text{ATJ (A1.1 + A. 12 en tiempo)}}{\text{ATJ (A1.1 + A. 12)}}$

VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS		
Línea base		**Nota sobre la línea base**
Valor	84.5%	La línea base se toma con relación a los avances realizados en el periodo de 2012-2018.
Año	2018	
Meta 2024		**Nota sobre la meta 2024**
95%		La Meta a 2024 se toma con relación al porcentaje de las solicitudes atendidas en un plazo de hasta 15 días entre el total de solicitudes recibidas

SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.
Pude registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
82.6%	83%	83.8%	84.3%	85%	84.8%	84.5%

METAS
Sólo aplica para Metas para el bienestar.
Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.

2020	2021	2022	2023	2024
95%	95%	95%	95%	95%

Meta para el bienestar del Objetivo prioritario 3

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

	promoviendo las diferentes modalidades de atención (presencial y remota) en los servicios que se otorgan en las Unidades de Atención a Usuarios, CCAMER y en la Dirección de Dictaminación.

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE
La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.

Nombre variable 1	Número de controversias atendidas en los plazos establecidos en la normatividad		[(B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.)] + [(B.3 Fav + No Fav)] en plazo	**Fuente de información variable 1**	Sistema de Información Operativo (SIO)
Nombre variable 2	Número de controversias iniciadas		[(B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.)] + [(B.3 Iniciadas)]	**Fuente de información variable 2**	Sistema de Información Operativo (SIO)
Sustitución en método de cálculo	% **Controversias Atendidas en plazo** $= \frac{[(\text{Gestión Ordinaria (B. 1.1 en plazo)} + \text{Gestión Electrónica (B. 1.2 en plazo)} + \text{Conciliación(B. 1.4 en plazo)}] + [(\text{Solicitud de Dictamen Fav + No Fav (B. 3 en plazo)}]}{[(\text{Gestión Ordinaria (B. 1.1)} + \text{Gestión Electrónica (B. 1.2)} + \text{Conciliación(B. 1.4) Iniciadas)}] + [(\text{Solicitud de Dictamen Fav + No Fav (B. 3) iniciadas)}]}$				

VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS

Línea base		**Nota sobre la línea base**
Valor	Atención del 14.6% de (B.1.1 + B.1.2 + B.1.4.) + B.3 Fav.	La línea base se toma con relación a los avances realizados en el 2018
Año	2018	

Meta 2024	**Nota sobre la meta 2024**
90%	La Meta a 2024 se toma con relación al porcentaje de Controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad entre el Total de Controversias Iniciadas.

SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO
Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro.
Pude registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

METAS
Sólo aplica para Metas para el bienestar.
Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.

2020	2021	2022	2023	2024
90%	90%	90%	90%	90%

Meta para el bienestar del Objetivo prioritario 4

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita		
Objetivo prioritario	Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras.		
Definición o descripción	El objeto es medir el número de acciones de defensa que resultan benéficas para los beneficiarios del servicio de defensoría legal gratuita, como aspectos correctivos de malas prácticas o diferencias de los Usuarios con las instituciones financieras. De esta manera, se mide el beneficio que implica asistir a los beneficiarios del servicio mencionado en las controversias que se generen con las Instituciones Financieras y que sin éste se obstaculizaría una solución a su problemática y la defensa de sus derechos.		
Instituciones	Nacional, Usuarios beneficiados con el servicio de defensoría legal gratuita	**Periodicidad o frecuencia de medición**	Mensual
Tipo	Estratégico	**Acumulado o periódico**	Periódica
Unidad de medida	Defensas favorables al usuario concluidas	**Periodo de recolección de los datos**	Del primero al último día de cada mes
Dimensión	Eficiencia	**Disponibilidad de la información**	10 días posteriores al cierre mensual
Tendencia esperada	Constante	**Unidad responsable de reportar el avance**	Dirección General de Procedimientos Jurídicos, defensoría y consultiva.
Método de cálculo	Número de defensas concluidas favorables = Número de defensas concluidas totales – número de defensas concluidas desfavorables.		
Observaciones	Dentro del cálculo, se excluyen los asuntos concluidos por otros motivos (desistimiento, fallecimiento del usuario o revocación del servicio).		

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.					
Nombre variable 1	Número de defensas concluidas totales	**Valor variable 1**	1,798	**Fuente de información variable 1**	Sistema de Información Operativo (SIO)
Nombre variable 2	Número de defensas concluidas desfavorables.	**Valor variable 2**	66	**Fuente de información variable 2**	Sistema de Información Operativo (SIO)
Sustitución en método de cálculo	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita=1,732/1,798= 96.33%				

VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS		
Línea base		**Nota sobre la línea base**
Valor	96.33%	La línea base corresponde a los resultados totales de 2019, reportados a mes diciembre de dicho año.
Año	2019	
Meta 2024		**Nota sobre la meta 2024**
97.00%		

SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO Se deberán registrar los valores acordes a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Pude registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.						
2012	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
85%	97.79%	96.53%	99.06%	98.86%	96.89%	97.90%

METAS Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.				
2020	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
97%	97%	97%	97%	97%

Meta para el bienestar del Objetivo prioritario 5

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

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DE LA LÍNEA BASE La línea base debe corresponder a un valor definitivo para el ciclo 2018 o previo, no podrá ser un valor preliminar ni estimado.					
Nombre variable 1	Instituciones Financieras revisadas	**Valor variable 1**	Número = Instituciones Financieras revisadas, en el mismo periodo pero del año anterior.	**Fuente de información variable 1**	
Sustitución en método de cálculo					

VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS		
Línea base		Nota sobre la línea base
Valor	N/D	
Año		
Meta 2024		Nota sobre la meta 2024
203		

SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Pude registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda.							
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

METAS Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición.				
2020	2021	2022	2023	2024
20	60	90	135	203

9.- Epílogo: Visión hacia el futuro

El Sistema Financiero es dinámico y los Usuarios presentan nuevas problemáticas, retos y necesidades a satisfacer.

La planeación estratégica de CONDUSEF en cumplimiento a los objetivos prioritarios de Gobierno Federal, permitirá revisar los resultados alcanzados para estimular la renovación y el crecimiento.

Adicional a lo anterior, el crecimiento económico y políticas fiscales responsables, impulsaran el reto de procurar una cobertura de educación financiera incluyente y otorgamiento de atención de los Usuarios de servicios financieros, fortaleciendo y fomentando en cada año del programa del 2020 al 2024, los principios de “Economía para el bienestar” y “No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera”.

Las acciones diseñadas para fortalecer el sistema financiero están encaminadas a que en el 2024 se cuente con un sistema financiero más profundo y estable, con un enfoque de mayor inclusión para la población históricamente desatendida, a través del impulso de medios remotos y la calidad en la Atención de los Usuarios de productos y servicios financieros.

La coyuntura que transitamos que obligó a la mayoría de la población a permanecer en casa para evitar contagiarnos y propagar el Coronavirus; Covid-19 puso de manifiesto la importancia de democratizar el proceso de inclusión financiera para que todos los ciudadanos puedan acceder y hacer uso de servicios financieros, situaciones que para ser viables requieren de acelerar los procesos de cobertura en la Atención de los Usuarios de productos y servicios financieros por medios remotos.

Si bien se han logrado avances en la protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros, todavía existe la necesidad de asistir, proteger y defenderlos, buscando disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios y las instituciones financieras, poniendo especial énfasis en los grupos vulnerables, cumpliendo con el principio rector que busca no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera, retomando el camino del crecimiento con austeridad y sin corrupción hacia la economía para el bienestar.