

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

**PROGRAMA INSTITUCIONAL
2020-2024**

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

**AVANCE Y RESULTADOS
2022**



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

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1.- Marco normativo | 4 |
| 2.- Resumen ejecutivo | 10 |
| Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024..... | 10 |
| 3.- Avances y Resultados | 15 |
| Objetivo prioritario 1. Promover el desarrollo de capacidades Financieras entre la población para la toma de decisiones informadas..... | 15 |
| Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 1..... | 20 |
| Objetivo prioritario 2. Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras. | 21 |
| Objetivo prioritario 3. Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros..... | 24 |
| Objetivo prioritario 4. Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras. | 27 |
| Objetivo prioritario 5. Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros..... | 30 |
| 4- Anexo..... | 34 |
| Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros | 34 |
| Objetivo prioritario 1.- Promover el desarrollo de capacidades Financieras entre la población para la toma de decisiones informadas | 34 |
| 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. | 39 |



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

| | |
|---|-----------|
| Objetivo prioritario 3.- Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de servicios y productos financieros y las Instituciones Financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros..... | 41 |
| Objetivo prioritario 4.- Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras. | 43 |
| 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..... | 45 |
| 5- Glosario | 48 |
| 6.- Siglas y abreviaturas | 51 |

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Artículo 9o. de la Ley de Planeación

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

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



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

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



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

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

Artículo 22 de la Ley de Planeación

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

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

Artículo 23 de la Ley de Planeación

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

Artículo 24 de la Ley de Planeación

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

Artículo 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

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



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

Artículo 47 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

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

Artículo 48 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

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

Artículo 49 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

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

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

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

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

2

RESUMEN EJECUTIVO



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

2.- Resumen ejecutivo

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

Educación Financiera

Con el objetivo de proponer actividades que desarrollen las capacidades financieras de las familias mexicanas y les proporcionen herramientas con un lenguaje sencillo, coloquial y cercano a la población, útil para administrar su patrimonio mediante el uso informado de productos y servicios financieros, la CONDUSEF diseña e implementa diversos proyectos tales como la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), que en su 15ª edición en 2022, organizó actividades en un formato híbrido, dando paso gradualmente a la *presencialidad*.

La SNEF se llevó a cabo del miércoles 19 al viernes 28 de octubre de 2022, con el slogan: “Pon tu dinero a trabajar y administra tu futuro”. Participaron como Coordinador y Co-Coordinador Logísticos de la Sede Central Virtual, la Asociación de Bancos de México (ABM) y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) respectivamente.

Por otra parte, y aprovechando los medios remotos de comunicación, se dio difusión a la nueva versión, con la actualización y elaboración de nuevos contenidos del Diplomado en Educación Financiera; para ello, se contó con la colaboración de Banco de México, Bolsa Institucional de Valores, Instituto Nacional de la Economía Social, Better than Cash Alliance, Cetesdirecto, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Policía Cibernética y con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

En el periodo que se informa, se convocaron 2 Generaciones que obtuvieron 107,548 participantes.

Unidades de Atención a Usuarios

Dentro de la CONDUSEF y en especial, al referimos a los procesos de atención a Usuarios denominados Atención Técnico Jurídica y a las controversias planteadas por los Usuarios, en donde la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios ha podido subir la calidad de su atención, cumpliendo con los plazos normados en la legislación y en sus manuales internos, mejorando la atención a las personas que buscan su ayuda.

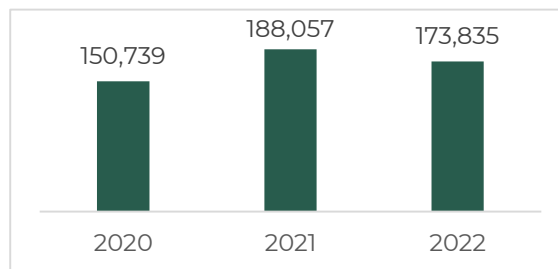


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

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

| Año de realización | Asesoría Técnico Jurídica |
|--------------------|---------------------------|
| 2020 | 898,515 |
| 2021 | 947,517 |
| 2022 | 869,811 |

Por lo que se refiere al procedimiento de Controversias, las cuales también se han atendido en el tiempo establecido, el número de Usuarios que quieren iniciar una reclamación contra alguna Institución Financiera ha crecido, de acuerdo con el siguiente gráfico.



Lo anterior demuestra que con estas acciones la CONDUSEF está contribuyendo a igualar la disparidad que existe en la prestación de los servicios financieros, entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, buscando que el crecimiento económico del país no excluya a las personas que utilizan este servicio, de conformidad con el principio recto del Plan nacional de Desarrollo 2019 -2024 No dejar a nadie atrás, No dejar a nadie afuera.

Servicio de Defensoría Legal Gratuita

Se identificó que, dentro del mercado de servicios financieros, existe un grupo de Usuarios en situación vulnerable, derivada de una relación dispar con las Instituciones Financieras. En efecto, los incentivos actuales de los privados llevan a excluir a cierto sector del disfrute pleno de sus derechos como Usuarios, al no contar con los recursos necesarios para imponer la letra de la ley a las Instituciones Financieras.



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

En ese tenor, la CONDUSEF ha sido constante en defender el derecho de tal grupo, mediante la prestación del servicio de defensoría gratuita, como una forma de igualar los recursos de los Usuarios con los de las Instituciones Financieras. La idea es generar un impacto positivo en los Usuarios del servicio, al obtener la reparación de sus derechos; lo cual no se traduce en un mero aspecto estadístico, sino en bienestar en dicha población.

Dicho bienestar es producto de la posibilidad de defender su derecho y obtener una efectiva reparación. Terrible es el escenario en que un ciudadano deba soportar costos y afectaciones respecto a las que no es responsable, por el simple hecho de no contar con asesoría legal a su alcance. En contraste, el Servicio de Defensoría Legal Gratuita, alineado al objetivo prioritario 4 busca brindar dicho aspecto positivo al contexto social de los Usuarios más vulnerables del sistema financiero; así no se permitirá la exclusión de sector social alguno.

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

Las acciones de supervisión se llevan a cabo a través de la vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras con el fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros, en donde se comenta que se llevó la supervisión a ciento cincuenta y nueve Instituciones Financieras.

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

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

La Verificación se lleva a través de visitas calendarizadas a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiples, Entidades No Reguladas con el objeto de mejorar la vigilancia a este sector, comprobando que se está llevando adecuadamente el proceso de Terminación de Operaciones Activas, Comisiones, Horarios de Atención, así como las Autorizaciones para consulta de Buró de Crédito.



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

Con una supervisión integral se tiene un panorama completo sobre el grado de cumplimiento a la norma por parte de las Instituciones Financieras, debido a que esta actividad se realiza revisando el proceso previo a la contratación y posterior a la contratación y hasta cuando se realiza la cancelación de algún producto.

De esta forma, se ordenan modificaciones que impacten favorablemente al Usuario, fomentando la protección y promoviendo el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.

3

AVANCES Y RESULTADOS



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

3.- Avances y Resultados

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

La CONDUSEF desarrolla programas y acciones enfocadas en desarrollar habilidades y capacidades Financieras a la población, facilitando la toma de decisiones relacionadas con las finanzas personales y que contribuyen en la toma de decisiones para su bienestar financiero.

Resultados

Como medio para la difusión y divulgación de contenidos a través de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), se involucra y hace partícipes a las Instituciones tanto públicas como privadas en el tema de la Educación Financiera con visión a la Inclusión Financiera informada, es así que bajo el lema “Pon tu dinero a trabajar y administra tu futuro”, la SNEF 2022, contó con la participación de 153 Instituciones Financieras y educativas de los sectores público, social y privado; se instaló una Sede Central Virtual con la participación de 63 Instituciones Financieras y 54 stands, 3 auditorios virtuales (BBVA, Sura y Citibanamex) donde se llevaron a cabo un total de 112 conferencias con un impacto de 7,617

Colaboraron con la SNEF, 47 Influencers especializados en temas de finanzas personales y educación financiera, los cuales dieron en total 117 videoconferencias y 1 presencial, fundamentalmente en centros educativos de educación media y media superior.

Con el fin de transitar a la nueva normalidad, se implementó un formato híbrido, donde hubo actividades remotas y presenciales, que posibilitó la participación presencial en Instituciones de Educación Superior, con actividades como conferencias virtuales y presenciales, que permitieron un alcance, nacional e internacional.

Entre estas actividades se incluye las organizadas de forma presencial por las Unidades de Atención a Usuarios, dando como resultado **123 actividades**; también se organizaron **8 eventos** en Instituciones Educativas de nivel superior, que fungieron como aliadas, en donde se dieron cita funcionarios de esta Comisión Nacional, de los Gobiernos de los Estados (Secretarios de Educación, Subsecretarios



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

de Educación, etc.), así como representantes de las Instituciones Educativas (Rectores, Vicerrectores, Directores Generales, etc.).

Dentro de las acciones relevantes que promueve la CONDUSEF se encuentra el Diplomado en Educación Financiera, que cuenta con un posicionamiento histórico de 17 años (2007-2022), entre Universidades públicas y privadas, así como público en general.

Desde lanzamiento de sus 42 generaciones se tiene un registro de más de 618,000 personas, siendo en el 2018 a la fecha el período con mayor participación con 527,106 personas inscritas.

Actividades relevantes

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

En el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera, participaron como Instituciones anfitrionas de eventos 296 planteles educativos que facilitaron sus plataformas virtuales para que las conferencias se llevaran a cabo.

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

1. Colegio de Bachilleres
2. Universidades Tecnológicas y Politécnicas
3. Universidades Públicas Estatales y Autónomas.
4. Tecnológico Nacional de México
5. UnADM
6. Universidades Privadas

Participaron **20 planteles del Colegio de Bachilleres** (17 de la Ciudad de México y 3 del Estado de México).

Con el uso de la tecnología y en una perspectiva de alcance territorial, la SNEF 2022 llegó a Municipios con una población menor de **50,000 habitantes (cuadro)**, poniendo a su alcance, contenidos educativos a jóvenes estudiantes y comunidades



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

escolares de planteles de Instituciones Educativas que nunca antes habían tenido acceso a dicha información. Así, por ejemplo, se impartieron conferencias en planteles ubicados en municipios como Paraíso y Macuspana, Tab., Tepexi de Rodríguez, de la Sierra Negra de Ajalpan en Puebla, Zacualpan y Amaxac de Guerrero, Tlax, Huajuapán de León y Tuxtepec, Oax., Nanchital, Ver., Rincón de Romos, Ags., El Mexe, Ciudad de Zimapán y Municipio de Francisco I. Madero, en el Estado de Hidalgo, Valle de Santiago, Gto., Santiago Ixcuintla, Nay., Playa del Carmen, Q.R., Rodeo, Dgo., Leopoldo Sánchez Celis, Municipio Culiacán, Juventino Rosas, Gto., Tierra Blanca y Cerro Azul, Ver., Cabo San Lucas, B.C.S., Cherán y La Piedad de Cavadas, Mich., Pabellón de Arteaga, Ags., Rioverde, S.L.P., Ometepec, Gro.

Algunos Municipios que cuentan con **menos de 50,000 habitantes**, que participaron en la SNEF 2022 son:

| ESTADO | MUNICIPIO | INSTITUCIÓN |
|-----------------------|------------------------|--|
| Aguascalientes | Pabellón de Arteaga | Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga |
| Durango | Guadalupe Victoria | Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos |
| Guanajuato | Abasolo | Instituto Tecnológico Superior de Abasolo |
| Guerrero | San Marcos | Instituto Tecnológico de San Marcos |
| Hidalgo | Mixquiahuala de Juárez | Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo, Mixquiahuala de Juárez |
| Hidalgo | Apan | Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo |
| Puebla | Tepexi de Rodríguez | Instituto Tecnológico Superior De Tepexi De Rodriguez |

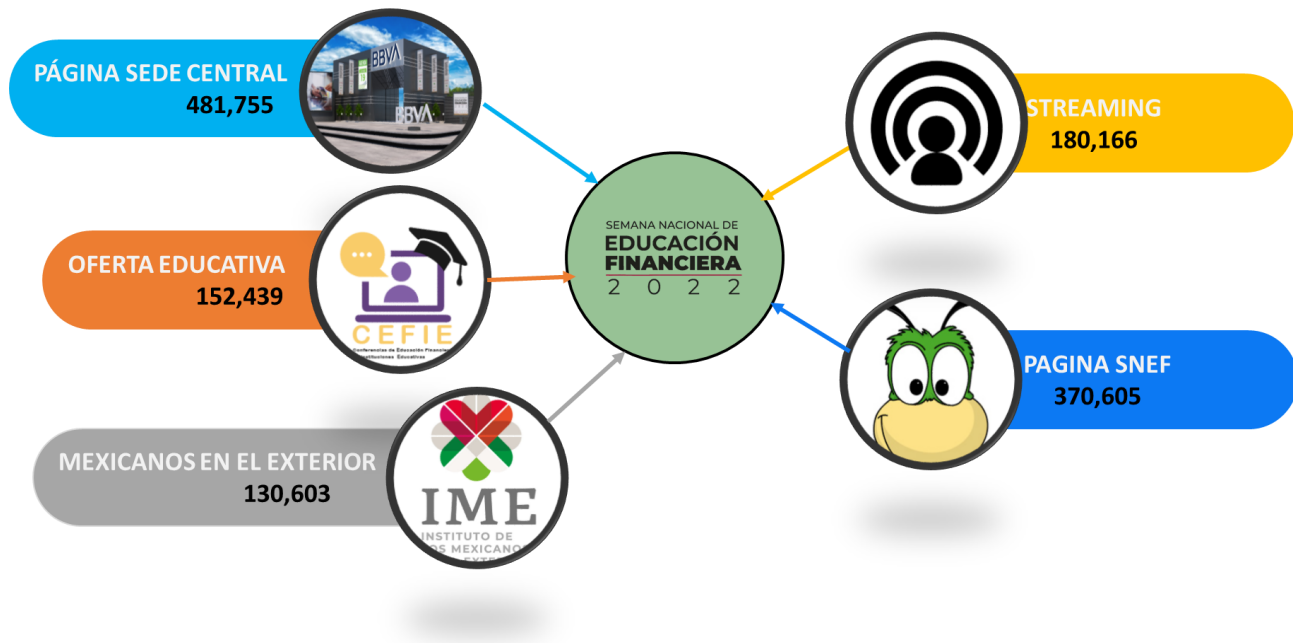
Para **Mexicanos en el Exterior**, se llevaron a cabo **210 conferencias** con contenidos específicos, cuyo propósito fue orientar a los connacionales y a sus familiares en México sobre los derechos y las alternativas que tienen para conservar, proteger y si es necesario, transferir su dinero y patrimonio a su comunidad de origen, así como



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

conocer los servicios a los que pueden acceder en el lugar donde residen. El **impacto** de estas conferencias fue de **130,603 personas**.

En suma, la SNEF tuvo su impacto acumulado de 1,315,568



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).

Debido a que el Diplomado pasó por un periodo de actualización de contenidos y nuevos temas, durante el 2022 sólo se realizó el lanzamiento de 2 generaciones (G41 y G42) con un total de **107,551 personas inscritas a nivel nacional**.

Durante esta actualización se contó con la colaboración de Banco de México (Banxico), Bolsa Institucional de Valores (BIVA), Instituto Nacional de la Economía Social (INAES), Better than Cash Alliance, Cetesdirecto, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Guardia Nacional y Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Se destaca la participación de las mujeres con un total de 64,907 inscritas que corresponde al 60.35% del total anual.



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

| AÑO | TOTAL ANUAL | TOTAL DE MUJERES | % | TOTAL HOMBRES | % |
|------|-------------|------------------|--------|---------------|--------|
| 2022 | 107,551 | 64,907 | 60.35% | 42,644 | 39.65% |

Por otro lado, durante 2022, se llevaron a cabo 3 Generaciones del Diplomado en Seguros con un total de 45,679 inscritos, que en suma con el Diplomado en Educación Financiera resulta un total de 153,230 inscritos durante el periodo que se reporta.

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

| Indicador | | Línea base (Año) | Resultado 2019 | Resultado 2020 | Resultado 2021 | Resultado 2022 | Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro |
|------------------------|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| Meta para el bienestar | Número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF). | 220,582 (2018) | 159,882 | 1,030,961 | 1,840,273 | 1,315,568 | 417,000 |
| Meta para el bienestar | Aspirantes inscritos a los Diplomados de Educación Financiera. | 22,154 (2018) | 31,208 | 142,955 | 264,012 | 186,875 | 180,000 |

Nota:

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



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

Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 1

La Semana Nacional de Educación Financiera se planea en el primer bimestre del año, para dar a conocer oportunamente a las Instituciones participantes, la visión que se tiene de la SNEF en proceso de organización, tanto en condición de conferencista como de organizador de eventos, por lo que al momento de llevar a cabo la SNEF 2022 (19 al 28 de octubre), las Instituciones educativas participaron en un formato híbrido, ya que el sector educativo se encontraba 100% presencial.

La mayoría de las actividades registraron una conexión, en la cual participaron grupos de diversas Instituciones que no fue posible contabilizar en su totalidad, debido a que los organizadores no reportaron oportunamente.

La caída en el cumplimiento de la meta, obedeció también a una menor afluencia de participantes en la modalidad de Mexicanos en el Exterior, derivada del regreso a la presencialidad que determinó un menor impacto; coadyuvó a esta circunstancial la organización de una semana de Salud en los Consulados en Estados Unidos, en las fechas en que se llevó a cabo la SNEF.

Lo que se refiere al Diplomado en Educación Financiera, debido a la actualización de contenidos y a la participación de grandes Instituciones que aportaron y enriquecieron el proyecto, se manifestó un gran interés de parte del público en general por cursarlo, asimismo se realizaron alianzas de colaboración con la Secretaría de las Mujeres, Secretaría del Bienestar y Secretaría del Trabajo para que a través del Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro se pudiera incentivar a la juventud, mujeres y adultos a ampliar sus conocimientos en Educación Financiera y con ello mejorar.



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

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

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

Resultados

Se advierte que el porcentaje de cumplimiento que se tiene se encuentra relacionado con la naturaleza de la atención que se mide puesto que el objetivo primordial es la atención de los Usuarios de servicios financieros.

En el año 2022, se logró cumplir con nuestra meta con el 95% de las Asesorías Técnico Jurídicas en un plazo de 15 días, cumpliendo con el 100%.

Con este tipo de Asesorías se busca incluir más gente a sector financiera proporcionando información de los productos, servicios e Instituciones Financieras. en ese sentido la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios busca la mejora constante para la atención de los Usuarios a través de sus diversos canales de atención, en los que se asesora y orienta a los Usuarios respecto de las problemáticas que plantean.

| | PROCESO | % Cumplimiento |
|-------------------------|----------------|-----------------------|
| Primer Indicador | ATJ | 99.97 |



Actividades relevantes

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

1. Se ha reducido el tiempo de espera en el Centro de Atención Telefónica, lo que ha permitido que más Usuarios sean atendido de manera oportuna.
2. Se ha capacitado a los asesores telefónicos con la finalidad de que la asesoría sea de mayor calidad.
3. En la asesoría personalizada, de igual forma se busca que las personas que estén en ventanilla tengan los conocimientos necesarios para que la atención sea de calidad.
4. Se capacita y los conciliadores y asesores en los productos y servicios con más reclamaciones para que puedan fortalecer sus actuaciones frente a las Instituciones Financieras.
5. Seguimiento mensual del cumplimiento de la meta.
6. Se revisa de forma aleatoria cada mes reclamaciones en particular para ver si están cumpliendo con los plazos.



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

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

| Indicador | | Línea base (Año) | Resultado 2019 | Resultado 2020 | Resultado 2021 | Resultado 2022 | Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro |
|------------------------|---|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| Meta para el bienestar | Porcentaje de solicitudes de asesorías técnicas jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad. | 84.5% (2018) | 95% | 95% | 99.94% | 99.97% | 95% |

Nota:

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



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

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

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

Resultados

Los resultados van encaminados al cumplimiento de plazos normativos.

En el 2022 se logró cumplir con el objetivo planteado, cumpliendo con los plazos normados para nuestro proceso de controversias que son las Gestiones Electrónicas y la Conciliación.

| | PROCESO | % Cumplimiento |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Segundo Indicador | Gestión Electrónica | 95.42 |
| | Gestión ordinaria | 53.91 |
| | Conciliación | 95.75 |
| | Solicitud de Dictamen | 97.41 |
| | Controversias | 95 |



Actividades relevantes

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

1. Se ha reducido el tiempo de espera en el Centro de Atención Telefónica, lo que ha permitido que más Usuarios sean atendido de manera oportuna.
2. Se ha capacitado a los asesores telefónicos con la finalidad de que la asesoría sea de mayor calidad.
3. En la asesoría personalizada, de igual forma se busca que las personas que estén en ventanilla tengan los conocimientos necesarios para que la atención sea de calidad.
4. Se capacita y los conciliadores y asesores en los productos y servicios con más reclamaciones para que puedan fortalecer sus actuaciones frente a las Instituciones Financieras.
5. Seguimiento mensual del cumplimiento de la meta.
6. Se revisa de forma aleatoria cada mes reclamaciones en particular para ver si están cumpliendo con los plazos.



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

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

| Indicador | | Línea base (Año) | Resultado 2019 | Resultado 2020 | Resultado 2021 | Resultado 2022 | Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro |
|------------------------|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| Meta para el bienestar | Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad | 14.6% (2018) | 90% | 90% | 93% | 95% | 90% |

Nota:

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



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

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

Este objetivo prioritario atiende a la idea de no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera; en particular del acceso a la jurisdicción a la que tiene derecho el Usuario de servicios financieros. En concreto, se busca limitar o reducir la brecha que existe entre los recursos y medios a disposición de las Instituciones Financieras respecto a los que están al alcance de sus Usuarios. En la realidad actual, es claro que no toda persona tiene los medios para soportar el trámite de un juicio en el que reclame el respeto y reparación de sus derechos; ante ello, la CONDUSEF ha refrendado su compromiso de ser generador de bienestar para la población, al proporcionar el servicio de defensoría legal gratuita como un medio para reducir la disparidad entre Usuarios e Instituciones Financieras.

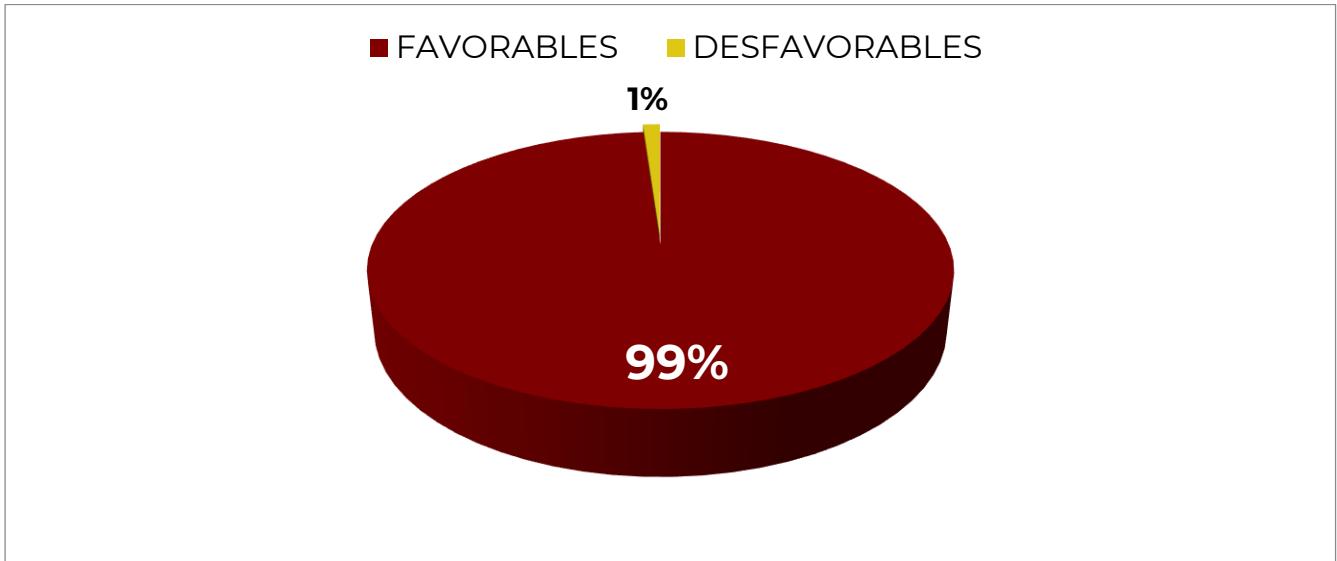
Así, mediante el acompañamiento y asistencia que se proporciona en juicio, el Usuario puede reclamar su derecho con igualdad de armas, en un escenario de paridad de recursos con las Instituciones Financieras y con el real potencial de obtener una sentencia conforme con sus intereses. Correspondientemente, las Instituciones Financieras se verán impedidas de imponer arbitrariamente sus determinaciones al Usuario y violentar su derecho impunemente.

Resultados

Se fortaleció la operación dedicada al Servicio de Defensoría Legal Gratuita, teniendo como resultado que se superaran las expectativas y las metas trazadas. En efecto, para el periodo de 2022, se había contemplado lograr un 97% de éxito en los asuntos turnados a la Dirección de Defensa a Usuarios para la prestación del servicio de defensoría; sin embargo, para diciembre de dicho periodo, se concluyeron 1,986 asuntos, de los cuales 1,964 fueron favorables para los Usuarios y sólo 22 asuntos fueron desfavorables para los Usuarios; por lo cual, se obtuvo un resultado de 98.89% de asuntos favorables sobre los desfavorables. La proporción de los resultados se ve representada en la siguiente gráfica:



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



También es de destacarse que se tuvo una mejoría notable en el monto recuperado y el número total de asuntos concluidos favorables, pues en 2021 se concluyeron 1,731 asuntos, de los cuales 1,700 fueron favorables para los Usuarios y sólo 31 asuntos fueron desfavorables para los Usuarios; por lo cual, se obtuvo un resultado de 98.21%, \$124,408,394.86. Por lo que respecta al monto recuperado de 2022, se obtuvo el monto de \$168´018,715.99. Estos resultados contribuyen al cumplimiento del objetivo en comento puesto que constituyen la medición de un efecto favorable a los derechos de los Usuarios, ante las Instituciones Financieras demandadas. Se trata de un logro de aprovechamiento social, obtenido a partir de buscar limitar la brecha entre las Instituciones demandadas y los Usuarios, mediante la prestación del Servicio de Defensoría Legal Gratuita.



Actividades relevantes

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

Se debe destacar que, tal como en 2020 y 2021, el servicio de defensoría se prestó en el contexto de la pandemia relativa al COVID-19. A pesar de ello, se logró atender audiencias consolidado su intervención de manera remota, mediante el uso de medios electrónicos. Así las cosas, se atendió a 8140 Usuarios de manera presencial en esta Comisión y siguiendo las medidas de sana distancia y control de espacios cerrados.

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

| Indicador | | Línea base (Año) | Resultado 2019 | Resultado 2020 | Resultado 2021 | Resultado 2022 | Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro |
|------------------------|---|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| Meta para el bienestar | Porcentaje de defensas concluidas a favor de los Usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita | 96.33% (2019) | 96.33% | 96.31% | 98.21% | 98.89% | 97% |
| Parámetro 1 | Nombre del parámetro 1 | 1798 (2019) | 1,798 | 1,194 | 1,731 | 1,986 | ND |
| Parámetro 2 | Nombre del parámetro 2 | 66 (2019) | 66 | 44 | 31 | 22 | ND |



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

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

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

Resultados

Se comenta que con respecto a la meta establecida para el ejercicio 2022, se dio cumplimiento al 107%, derivado de que, se estimó que se realizarían 149 supervisiones y se efectuaron 159, toda vez que dentro del Programa Anual no estaban consideradas 4 Sociedades Financieras de Objeto Múltiples, Entidades Reguladas, que pertenecen a algún Grupo Financiero, 4 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, 1 Banco y 1 Caja Popular, éstas dos últimas en el proceso de inspección.



Actividades relevantes

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

Se llevó a cabo la Supervisión a 159 Instituciones Financieras en los diferentes procesos que son: Vigilancia, Inspección y Verificación. Es importante mencionar que el número corresponde a aquellas Instituciones a las cuales se les emitió un Programa de Cumplimiento Forzoso, ya que, de esta forma, se ordenan modificaciones que impacten favorablemente al Usuario, fomentando la protección y promoviendo el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.

En el proceso de Evaluación y Vigilancia los productos analizados fueron los siguientes: Seguro de Motocicletas, Seguro de Transporte Público, Seguro de Camiones, Seguro de Automóviles Legalizados, Crédito de Nómina, Crédito Personal, Crédito Simple, Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Débito, Crédito Simple con Garantía Liquida o Prendaria, Crédito Refaccionario, Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Crédito de Auto, Crédito en Cuenta Corriente, Banca por Internet y Crédito Hipotecario.

Para el proceso de Inspección se llevó a cabo la visita a cinco Instituciones del sector de Banca Múltiple, y cinco del sector de Sociedades Financieras Populares. Los temas inspeccionados fueron: Comisiones en sucursales, terminación de operaciones activas o pasivas, sanas prácticas, ventas atadas, publicidad en sucursales, entrega de ejemplares de los contratos de adhesión, comprobantes de operación, aviso en sucursal de horarios, corresponsales bancarios y entrega de estado de cuenta y revisión del comparativo sobre costos y comisiones en tarjetas de crédito.

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



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

| Indicador | | Línea base (Año) | Resultado 2019 | Resultado 2020 | Resultado 2021 | Resultado 2022 | Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro |
|------------------------|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| Meta para el bienestar | Instituciones Financieras Supervisadas | 20 (2020) | ND | 68 | 179 | 159 | 203 |

Nota:

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

4

ANEXO



4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

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

1.1

Meta para el bienestar

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



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

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



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

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

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

p/: Cifras preliminares.



1.2 Parámetro

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



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

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



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

N.2.1

Meta para el bienestar

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



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

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

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



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

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

N.3.1

Meta para el bienestar

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



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

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



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

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

N.4.1

Meta para el bienestar

| ELEMENTOS DE 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. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda. | | | | | | |
| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 85% | 97.79% | 96.53% | 99.06% | 98.86% | 96.89% | 97.90% |
| METAS Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición. | | | | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | |
| 97% | 97% | 97% | 97% | 97% | | |

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.



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

N.5.1

Meta para el bienestar

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



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

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

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

5

GLOSARIO



5- Glosario

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



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

| | |
|--|--|
| Reclamaciones solicitud para la defensa legal gratuita | Es la acción mediante la cual, la CONDUSEF analiza las solicitudes de los Usuarios que desean obtener el servicio de Defensa Legal Gratuita. |
| Sector | Es la agrupación de Instituciones Financieras con características y propósitos similares en la oferta de productos o servicios |
| SNEF | Semana Nacional de Educación Financiera |

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS



6.- Siglas y abreviaturas

| Siglas / Acrónimos | Significado |
|-----------------------|---|
| ASF | Auditoría Superior de la Federación. |
| CONDUSEF | Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. |
| LPDUSF | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. |
| PND | Plan Nacional de Desarrollo. |
| PRONAFIDE | Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo. |
| SFP | Secretaría de la Función Pública. |
| SHCP | Secretaría de Hacienda y Crédito Público. |
| SIPRES | Registro de Prestadores de Servicios Financieros. |
| SNEF | Semana Nacional de Educación Financiera. |
| ATJ | Asesoría Técnica Jurídica |
| CCAMER | Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos |
| CO | Conciliación |
| GE | Gestión Electrónica |
| GO | Gestión Ordinaria |
| IF | <p>Institución Financiera</p> <p>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</p> |
| 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 |