

DATOS DEL PROGRAMA									
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Finalidad	1 - Gobierno	Función	5 - Asuntos Hacendarios	Financieros y	Subfunción	1 - Asuntos Financieros	Actividad Institucional	7 - Sistema financiero competitivo, eficiente y con mayor cobertura	
RESULTADOS									
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta Programada		Realizado al periodo	Avance % al periodo
Fin	Contribuir a la paz, Estado democrático y de derecho mediante acciones preventivas y correctivas para establecer una relación más equitativa entre los usuarios y las instituciones.	Ahorro financiero interno	El saldo de los activos financieros en manos de personas físicas y morales (tanto residentes como extranjeros) que son intermediados a través de entidades financieras reguladas en México, y que sirve para otorgar financiamiento al sector privado.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	0	N/A
		Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	(Total de adultos usuario de al menos un producto o servicios financieros / Total de población adulta mayores de 18 años de edad representada en Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Bianual	68.11	68.11	68.11	100.00
		Financiamiento interno al sector privado	Incluye el financiamiento a la actividad empresarial, consumo y vivienda, canalizado por la banca comercial, banca de desarrollo, mercado de deuda y capitales, INFONAVIT, FOVISSSTE, FONACOT, Sofoles (hasta julio de 2013), Sofomes Reguladas y Sofomes No	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	0	N/A
Propósito	Los derechos e intereses de los Usuarios son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras.	Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos.	(Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF/Total de población adulta/10,000	Acción	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	62.00	N/A
Componente	A Servicios de defensa a usuarios atendidos y concluidos.	Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario.	(Total de acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión favorables / Total de acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión concluidas por la CONDUSEF)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	93.46	93.46	86.25	92.3
	B Eventos de promoción y difusión de cultura financiera realizados.	Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera.	(Total de personas que asistieron a los eventos realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera / Total de personas programadas a asistir a los eventos en la Semana Nacional de Educación Financiera)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Anual	100.00	100.00	167.30	167.30

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información	
	C Servicios de protección a usuarios de servicios financieros proporcionados.	Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad.		(Número de instituciones y productos evaluados y que cumplen con normatividad/ Total de instituciones y productos programados que cumplen con normatividad) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	100.00	100.00	111.08	111.08
Actividad	A 1 Aplicación de medidas de protección a usuarios.	Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.		(Número de dictámenes técnicos favorables / Número de dictámenes técnicos concluidos)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	58.02	58.02	51.87	89.4
	A 2 Representación de los derechos de usuarios de servicios financieros.	Porcentaje de atención a las solicitudes de defensoría legal gratuita.		(Número de solicitudes atendidas de defensoría legal gratuita / Número de solicitudes recibidas de defensoría legal gratuita) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	100.00	100.00	119.53	119.53
	A 3 Fortalecimiento de las actividades de prevención.	Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros.		(Número de asesorías técnico jurídicas realizadas/Total de Acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF-SIAB-Vida)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	80.45	80.45	69.18	85.99
	A 4 Mediación de la relación entre usuarios e instituciones financieras.	Porcentaje de Controversias Procedentes		(Número de Controversias Iniciadas en Unidades de Atención a Usuarios (GO+GE+CO) / Número de Asesorías Técnicas Jurídicas-SIAB-Vida) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	15.00	15.00	13.82	92.13
	B 5 Cumplimiento del programa de Educación financiera.	Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.		(Número de alumnos aprobados en el examen final del diplomado en educación financiera / Número de alumnos que cursaron el diplomado en educación financiera)*100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Semestral	35.00	35.00	42.73	122.09
	B 6 Contribución al programa de inclusión financiera.	Tasa de variación en la asistencia a eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera.		(Total de eventos mensuales realizados en materia de educación financiera en el año actual / Total de eventos realizados en materia de educación financiera en el ejercicio anterior) *100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	91.54	91.54	87.09	95.14
	B 7 Disposición de herramientas informáticas.	Difusión de información a través de herramientas web.		(Conteo del Número de visitantes al sitio de cuadros comparativos + conteo de visitas al sitio de catalogo de tarjetas de credito realizado / Conteo del número de visitas al sitio de cuadros comparativos programado + conteo de visitas al sitio de catalogo de	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	100.00	100.00	135.30	135.30

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información	
B 8	Aportación de información en redes sociales.	Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales, modalidad twitter.	(Conteo mensual de nuevos seguidores en twitter/ Conteo acumulado de seguidores de en redes sociales, modalidad twitter.	(Número total de documentos financieros evaluados respecto de los programados) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Bimestral	98.72	98.72	97.09	98.35
C 9	Evaluación de acuerdo a normatividad de la operación de las instituciones.	Porcentaje de documentos financieros evaluados respecto de los programados.	(Número total de documentos financieros evaluados/ Número total de documentos financieros programados) *100		Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	100.00	100.00	111.65	111.65
C 10	Evaluación de documentos financieros de acuerdo a normatividad vigente.	Porcentaje de documentos financieros aprobados	(Número de documentos financieros aprobados / Número de documentos evaluados)*100		Porcentaje	Gestión-Eficacia-Anual	100.00	100.00	179.66	179.66
C 11	Verificación de ordenamientos en materia financiera.	Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones.	(Número de instituciones financieras inspeccionadas / Número de instituciones programadas) *100		Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Trimestral	100.00	100.00	114.29	114.29
PRESUPUESTO										
							Meta anual	Meta al periodo	Pagado al periodo	Avance %
							Millones de pesos	Millones de pesos	Millones de pesos	Al periodo
PRESUPUESTO ORIGINAL							N/D	N/D	N/D	N/A
PRESUPUESTO MODIFICADO							N/D	N/D	N/D	N/A
Justificación de diferencia de avances con respecto a las metas programadas										
Indicadores con frecuencia de medición con un período mayor de tiempo al anual. Estos indicadores no registraron información ni justificación, debido a que lo harán de conformidad con la frecuencia de medición con la que programaron sus metas.										
Ahorro financiero interno Sin Información,Sin Justificación										
Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros. Causa : La ENIF servirá para calcular los indicadores que permiten dar seguimiento a los objetivos de la Política Nacional de Inclusión Financiera y de la Estrategia Nacional de Educación Financiera. De estos, la mayoría señala como motivo principal, preferir el uso de otros medios (sucursal, cajero, internet, entre otros). Se prevé que el teléfono celular sea la herramienta principal tanto para cobros y pagos, esto, con ayuda del escaneo de los códigos QR y la tecnología NFC, que se basa en la posibilidad de transmitir datos e información Efecto: Otros Motivos:										
Financiamiento interno al sector privado Sin Información,Sin Justificación										
Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos. Causa : Debido a la contingencia, se tomaron medidas y otras acciones como los medios electrónicos como medida de precaución. A pesar de la recuperación, se observa, un decremento en las Gestiones recibidas, no obstante se abrió el portal de Queja Electrónica para recibir toda clase de reclamaciones por ese medio, por lo que se esta buscando convencer a los usuarios de usar esos medios remotos para poder presentar su queja. Efecto: Otros Motivos:										

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011	Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario.										
Causa : El indicador Porcentaje de Acciones de asesoría en los meses de enero y febrero del 2021 se mantenían cerradas 10 unidades de atención de las cuales se encontraban las mas importantes, en el mes de diciembre se recibieron menor cantidad de asesorías de las programadas estadísticamente todos los años en los meses de noviembre y diciembre baja el numero de asesorías. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera.										
Causa : Del 4 al 15 de octubre de 2021 se llevó a cabo la 14a edición de la Semana Nacional de Educación financiera, en su versión virtual registró un impacto de 1,840,273 personas. Esto se logró por la colaboración de la Secretaría de Educación Pública a través de diferentes tipos educativos (Tecnológicas, Politécnicas, a Distancia, Autónomas, entre otras) como lo fue el Tecnológico Nacional de México, que tuvo una gran participación, así como de los aliados en el extranjero a través del Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME). Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad.										
Causa : Es importante comentar que derivado de que en el 2021, únicamente se publicó el "ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general la continuidad de los trámites y procedimientos, así como la atención de usuarios de forma presencial en las Unidades Administrativas Centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México", en donde menciona que a partir del 15 de febrero de 2021 se reanuda el cómputo de plazos de los términos y plazos legales, así como, el semáforo epidemiológico permitió el regreso de las Instituciones Financieras y por consecuencia se pudo realizar la notificación a la mayoría de las Instituciones, es por lo que se contó con documentación para llevar a cabo el análisis de los productos que ofrecen las Instituciones Financieras y ase pudo realizar la supervisión a éstas. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.										
Causa : En la determinación de la emisión de las opiniones de dictámenes técnicos favorables, ésta se realiza a partir de los elementos que obren agregados al expediente. En 2021, no se logró la meta del 58% debido a que del total de asuntos atendidos, en el 51.87% de ellos se contó con elementos para la emitir opinión favorables. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de atención a las solicitudes de defensoría legal gratuita.										
Causa : Derivado del incremento generado a las solicitudes de defensoría legal gratuita recibidas en el año 2021, fue posible llegar a la meta programada, siendo el caso que de acuerdo a lo establecido en la disposición Decimonoveno de las Bases y Criterios para brindar la defensoría legal gratuita de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se cuenta con un plazo para de 35 días hábiles para emitir respuesta procedente o improcedente a la solicitud de defensoría presentada por los Usuarios, periodo en el cual se revisa la viabilidad jurídica de las pretensiones, acciones y expectativas de derecho del Usuario así como su capacidad económica; una vez concluido el estudio, se presenta la propuesta de procedencia o improcedencia al grupo de trabajo de procedencia para su confirmación o en su caso comentarios al respecto. En este sentido, a inicios de la segunda o tercera semana de cada mes, se realiza una fecha de corte en las solicitudes recibidas que serán presentadas en ese mes al Comité de Procedencia, lo cual genera que no sea posible emitir respuesta a la totalidad de las solicitudes en el mes en que son recibidas, sin embargo no omito mencionar que las solicitudes de defensoría recibidas con posterioridad a la fecha de corte mensual, son resueltas en el mes inmediato siguiente contemplando en todo momento el plazo para emitir la respuesta. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros.										
Causa : Existió una baja en las Asesorías Técnico Jurídicas, toda vez que las 10 Unidades de Atención se encontraban cerradas por la pandemia en los meses de Enero y Febrero del 2021. Entre esas Unidades, están las 6 mas importantes y grandes de la Comisión. Este cierre ocasionó un decremento en la atención de los usuarios en las oficinas, pero creció y se fortaleció la atención de los medios remotos. Es por eso que se busca modificar esta meta para homologarla con el programa Institucional y atender a los usuarios y las ATJ en el término normado. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de Controversias Procedentes										
Causa : Los meses de Enero y Febrero del 2021 se mantenían cerradas 10 Unidades de Atención, de las cuales se encontraban las mas importantes. Durante todo el año se ha trabajado con las principales instituciones de banca Múltiple y Aseguradoras para incrementar los casos de favorables, lo cual ha ocurrido en los procesos de gestión Electrónica de manera significativa, l que ha ocasionado que ingresen menos conciliaciones. El ingreso de reclamaciones no depende de los funcionarios de la CONDUSEF, razón por la cual se ha solicitado homologar la meta de la MIR con la del programa institucional Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.										
Causa : La "Generación 40" se llevó a cabo del 28 de septiembre al 13 de diciembre, con 71,104 inscritos, 17,680 personas aprobaron en la Generación. La meta establecida se cumplió, sin embargo, se precisa que durante el 2021 tuvo un acumulado total de inscritos de 222,307 de los cuales aprobaron 66,231 alumnos. Efecto: Otros Motivos:										
Tasa de variación en la asistencia a eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera.										
Causa : Aunque prácticamente se alcanzó la meta programada (12,240), la disminución se debe a que durante 2021 se dio prioridad a cursos y diplomados en línea, tales como: Diplomado en educación financiera, Diplomado en seguros, Curso Miranza y Curso de educación financiera para todos. Efecto: Otros Motivos:										
Difusión de información financiera a través de herramientas web.										
Causa : Se alcanzó la meta, gracias a que durante el año los sitios se promocionaron a través de las redes sociales de CONDUSEF. En el año, se actualizaron 316 cuadros comparativos, los cuales corresponden 240 al Sector Bancos, 2 cuadros del Sector Seguros, 72 al Sector Afore y 2 de Burós de Crédito. El Sitio de Taretas de Crédito se actualizó en dos ocasiones. Efecto: Otros Motivos:										
Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales, modalidad twitter.										
Causa : No se alcanzó la meta porque las personas prefieren ver los contenidos a través de Facebook, esto lo inferimos debido a que utilizamos el mismo contenido para ambas redes sociales, en donde hemos observado que Facebook										

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011	Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Porcentaje de documentos financieros evaluados respecto de las programados.										
Causa : Es importante comentar que derivado de que en el 2021, únicamente se publicó el "ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general la continuidad de los trámites y procedimientos, así como la atención de usuarios de forma presencial en las Unidades Administrativas Centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México", en donde menciona que a partir del 15 de febrero de 2021 se reanuda el cómputo de plazos de los términos y plazos legales, así como, el semáforo epidemiológico permitió el regreso de las Instituciones Financieras y por consecuencia se pudo realizar la notificación a la mayoría de las Instituciones, es por lo que se contó con documentación para llevar a cabo el análisis de los productos que ofrecen las Instituciones Financieras. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de documentos financieros aprobados										
Causa : Derivado de que se tuvieron más documentos a evaluar, es por lo que la meta se rebasó, así como, se observa que las Instituciones están haciendo los cambios que ordena la CONDUSEF a través de la Supervisión. Efecto:										
Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones.										
Causa : Se realizó en el mes de diciembre una Visita de Inspección Especial a Banco Santander, por lo que la cifra de 7, pasó a 8 instituciones inspeccionadas. Lo anterior derivado de que el Comité de Supervisión sugirió realizarla toda vez que hubo un incremento importante en las reclamaciones por operaciones digitales. Efecto: Otros Motivos:										