

Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

Fortalecimiento de la Inclusión y Protección Financiera

Auditoría de Desempeño: 2024-5-06B00-07-0078-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 78

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera, a fin de verificar su contribución en la salud financiera de personas y grupos vulnerables.

Alcance

La auditoría comprendió la fiscalización de los resultados de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), en 2024, sobre el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera, especialmente de grupos en situación de vulnerabilidad, mediante la coordinación de la planeación, instrumentación, ejecución y seguimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) 2020, en el marco del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF); la regulación y supervisión en la materia; el fomento y la difusión dirigidos a facilitar el acceso a productos y servicios financieros, y a favorecer el uso de herramientas de información y mecanismos de protección financiera. El alcance temporal de la auditoría tomó como referencia el periodo de 2020 a 2023. Asimismo, se revisó el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), la rendición de cuentas, el control interno y la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las entidades fiscalizadas.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. Los datos proporcionados por la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP fueron, en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar todos los procedimientos establecidos y para

sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior de la Federación sobre el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera.

Las normas aplicadas en materia de auditorías de desempeño son congruentes con el Marco de Pronunciamientos Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

Antecedentes

La inclusión financiera se refiere al acceso y uso de servicios financieros formales como cuentas, seguros, créditos y Afores bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva las competencias económico-financieras. La inclusión financiera contribuye al crecimiento económico y al bienestar, ya que dota a las personas y empresas de herramientas para mejorar el manejo de su liquidez, prepararse y superar alguna emergencia económica, alcanzar metas financieras y aprovechar oportunidades, y tener mayor control sobre sus finanzas; es decir, lograr una mejor salud financiera.¹ El CONAIF se conformó con objeto de proponer medidas para planear, instrumentar, ejecutar y dar seguimiento a la PNIF; formular propuestas respecto de las políticas relacionadas con la inclusión financiera y emitir opiniones sobre su cumplimiento; proponer mejoras a los mecanismos de medición, seguimiento y evaluación y cambios en el marco regulatorio del sector financiero. Dicho consejo se integró por diez miembros, entre ellos, el titular de la SHCP y los presidentes de la CNBV y la CONDUSEF.

En 2012, la CNBV y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realizaron la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) para generar información que ayudara a tener un punto de referencia nacional, a fin de contribuir en la medición de la demanda y uso de los servicios financieros en México y que, a su vez, permitiera identificar las barreras que limitaban el desarrollo de un sistema financiero incluyente.²

Para 2014, el sistema financiero se diversificó y contaba con una oferta más amplia de productos y servicios financieros, por la adaptación a un entorno más globalizado³ y a la estrategia gubernamental para que la banca y el crédito contribuyeran al desarrollo de los hogares, por lo tanto, fue necesario fortalecer la inclusión financiera y promover la bancarización y la protección de los usuarios de los servicios financieros, esto último mediante la difusión de información y el asesoramiento. Para atender esas necesidades, en

¹ **La Inclusión Financiera** [en línea]. Plataforma Nacional de Inclusión Financiera [consulta: 14 de marzo de 2025], disponible en: <https://pnif.cnbv.gob.mx/p/acerca>.

² **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012, Antecedentes**, [en línea]. Página del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, [consulta: 14 de marzo de 2025], disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2012/>.

³ **Iniciativa de Decreto que expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras**, p.1 [en línea]. Sistema de Información Legislativa [consulta: 21 de febrero de 2025], disponible en: http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2013/05/asun_2982415_20130515_1368625955.pdf.

2014, se publicó una reforma financiera,⁴ con objeto de contribuir al crecimiento económico del país, fortalecer las atribuciones de la CONDUSEF para diseñar un Buró de Entidades Financieras (BEF), dirigido a facilitar la toma de decisiones de los usuarios de servicios financieros, abonar a la transparencia de la operación de las entidades financieras, redefinir el mandato de la banca de desarrollo orientado a fomentar el crédito en grupos prioritarios, y contribuir a la ampliación del crédito otorgado por las instituciones financieras privadas, mediante el fortalecimiento de las facultades de las autoridades financieras para evaluar el desempeño de las instituciones.⁵

En esa misma reforma, el Gobierno Federal incluyó al CONAIF en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras (LRAF), a fin de fortalecer la coordinación de sus miembros, entre ellos, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP, para que contribuyeran al fortalecimiento de la inclusión y protección financiera, y al cumplimiento de la garantía constitucional de que el Estado planee, coordine y oriente la actividad económica nacional y vele por la estabilidad del sistema financiero.⁶

En 2015, con la finalidad de actualizar los datos desde la perspectiva de la demanda de servicios financieros, la CNBV y el INEGI realizaron la segunda ENIF, con la que dieron seguimiento a varios de los indicadores de la primera encuesta y profundizaron en los temas de la percepción sobre la calidad del servicio en los canales financieros y se incorporaron los temas de la protección al usuario y la posesión de activos, como parte de los esfuerzos para evaluar la brecha de género.⁷

Con los resultados de esa encuesta se elaboró un diagnóstico sobre la situación nacional de la inclusión financiera, en el que el Gobierno Federal reconoció que la inclusión y la protección financiera presentaban como desafíos la limitada adquisición y uso de productos y servicios financieros, debido a que 25 millones de adultos ahorran de manera informal, casi 18 millones de adultos no contaban con algún mecanismo para ahorrar y las empresas recibían el 11.1% de la cartera de crédito de la banca múltiple.⁸

En atención a esa situación, el CONAIF estableció en la PNIF 2016 seis ejes dirigidos, en lo general, a que los mexicanos fueran partícipes de los beneficios del sistema financiero y, en

⁴ DOF, 10 de enero de 2014.

⁵ Gobierno de la República, **Reforma Financiera**, págs. 3 y 7.

⁶ **Iniciativa de Decreto que expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras**, p.11 [en línea]. Sistema de Información Legislativa [consulta: 21 de febrero de 2025], disponible en: http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2013/05/asun_2982415_20130515_1368625955.pdf.

⁷ **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, Antecedentes** [en línea] Página del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, [consulta: 24 de febrero de 2025], disponible en: https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/#informacion_general.

⁸ Consejo Nacional de Inclusión Financiera, **Política Nacional de Inclusión Financiera**, México, 2016, págs. 21 y 24 [en línea] Plataforma Nacional de Inclusión Financiera [consulta: 24 de febrero de 2025], disponible en: https://pnif.cnbv.gob.mx/app/cdn/files/source/1/documentos/PNIF_ver_1jul2016CONAIF_vfinal.pdf

lo particular, cuatro ejes se vincularon con implementar innovaciones tecnológicas, aumentar la oferta y uso de servicios financieros formales para la población excluida, incrementar la confianza en el sistema financiero formal, por medio de mecanismos de protección a los usuarios, la generación de datos y evaluar los avances de la inclusión financiera.⁹

En 2018, la CNBV y el INEGI realizaron la tercera ENIF, en la que se amplió la muestra de 7,000 a 14,500 viviendas encuestadas y, por primera vez, se incluyó información a nivel regional y temas relacionados con los conocimientos, comportamientos y capacidades financieras. Con los resultados de la encuesta se dio seguimiento a los objetivos e indicadores de la PNIF 2016.¹⁰

En el diagnóstico de la PNIF 2020, se reconoció que persistía la baja tenencia y uso de productos y servicios financieros, así como la insuficiencia de herramientas de información y mecanismos de protección financiera, en detrimento de la confianza de los usuarios, y la escasa inclusión financiera de grupos en situación de vulnerabilidad, circunstancias que propiciaron el establecimiento de los objetivos 1 “Facilitar el acceso a los productos y servicios financieros”, 5 “Fortalecer el acceso a herramientas de información y mecanismos de protección financiera” y 6 “Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad”.

Una diferencia entre las políticas de inclusión de 2016 y 2020 es que en la última se incluyeron acciones encaminadas a los grupos en situación de vulnerabilidad e indicadores sobre las brechas de género y en el ámbito urbano-rural. Asimismo, en la PNIF 2020 se enfatizó más el uso de los servicios financieros que su acceso a éstos, lo que resultó relevante, porque una persona o empresa puede tener acceso a una cuenta, pero no hacer uso de ella para hacer pagos, ahorrar o para consumir otros servicios, a fin de mejorar su salud financiera.¹¹

Resultados

1. Coordinación para la inclusión y protección financiera

La coordinación para el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera se realizó por medio del CONAIF, instancia de consulta y asesoría en la materia. El objeto del consejo es proponer medidas para la planeación, la instrumentación, la ejecución y el seguimiento de

⁹ **Idem**, págs. 28, 29, 30 y 31.

¹⁰ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Inclusión financiera. Principales hallazgos nacionales y regionales**, México, 2018, p. 2 [en línea], Página de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, [consulta: 24 de febrero de 2025], disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/414831/Cuadr_ptico_2018_verimpresa.pdf

¹¹ **Política nacional de inclusión financiera: ¿Hubo algún cambio de 2016 a 2020?** [en línea], Página de la EGADE Bussines School, [consulta: 24 de febrero de 2025], disponible en: <https://egade.tec.mx/sites/default/files/fair/divulgacion/articulos-expertos/PNI-Hubo-alg%C3%BAAn-cambio/index.html>

la PNIF. El consejo está integrado por el Secretario de Hacienda y Crédito Público, el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, el Presidente de la CONDUSEF, el Presidente de la CNBV, así como por representantes de otras siete instituciones públicas, y se apoya en el Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera (GSIF), que tiene por objeto coordinar las actividades de los miembros del CONAIF para contribuir a que éste logre su objeto.

En 2024, el CONAIF realizó dos sesiones ordinarias, en las que se establecieron seis acuerdos relacionados con la aprobación de los informes de ejecución, el avance de los indicadores de objetivo de la PNIF 2020 y la ruta para la elaboración de la PNIF 2025-2030.

Se verificó que, en 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP participaron en la coordinación de la PNIF 2020 por medio de su asistencia a las sesiones del CONAIF y del establecimiento de acuerdos para proponer medidas para la planeación, instrumentación, ejecución y seguimiento de la política, con lo que contribuyeron al fortalecimiento de la inclusión y protección financiera.

En 2024, el GSIF sesionó cuatro veces, en las que se establecieron 13 acuerdos relacionados con la elaboración de la guía para realizar el Informe de Ejecución 2024 de la PNIF, la aprobación de los informes de ejecución de la política, la preparación de la aplicación de la ENIF 2024 y el proceso para la elaboración de la política de inclusión financiera del periodo 2025-2030.

En ese año, en las sesiones del CONAIF y del GSIF, las entidades fiscalizadas emitieron 9 opiniones, 3 cada una, sobre el cumplimiento de las políticas relacionadas con la inclusión financiera.

La CNBV se centró en la complementariedad entre la PNIF y la Estrategia Nacional de Educación Financiera, la contribución al fortalecimiento de la oferta de servicios financieros, la expresión de canales de acceso, la protección de las personas usuarias del sistema financiero y la generación de datos que permitan identificar barreras y desafíos para el avance de la inclusión financiera. La SHCP se enfocó en la publicación de las recomendaciones realizadas en el Programa de Evaluación del Sector Financiero, la importancia de incluir capítulos de educación financiera en los textos escolares y el bajo conocimiento de las Afores como el segundo patrimonio más importante para las familias mexicanas. Por su parte, la CONDUSEF incidió sobre la importancia de obtener datos del bienestar financiero de las personas mayores de 18 años de la Encuesta Nacional sobre Salud Financiera 2023, respecto del cumplimiento de los plazos para la estandarización de los estados de cuenta de tarjetas de crédito, así como de la posibilidad de implementar esa estandarización en proyectos similares para otros productos financieros como las cuentas de depósito.

A 2024, de las 46 líneas de acción establecidas en la PNIF 2020, responsabilidad de las entidades fiscalizadas, el 26.1% (12) careció de alguna actividad definida en los planes de trabajo del periodo 2020-2024 para atender los objetivos 1 “Facilitar el acceso a productos y servicios financieros para personas y mipyme”, 5 “Fortalecer el acceso a herramientas de

información y a mecanismos de protección financiera” y 6 “Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad, como mujeres, migrantes, personas adultas mayores, indígenas y población rural”.

Las 12 líneas de acción sin actividades programadas en los planes de trabajo estuvieron a cargo de la SHCP y de la CNBV. En el caso de 3 líneas de acción (1.2.5, 5.4.1 y 6.3.3), se identificó que la comisión reportó actividades realizadas en los Informes de Ejecución 2021, 2022 y 2023 de la PNIF 2020, por lo que se determinó que las atendió sin programar actividades; para 6 líneas de acción, no se gestionaron actividades para contribuir a su cumplimiento, así que se identificó como área de mejora que, en el marco del CONAIF, la SHCP y la CNBV promuevan una programación orientada a atender los compromisos establecidos en la política de inclusión financiera correspondiente. Las 3 líneas de acción restantes (1.1.3, 1.3.7 y 1.3.8), a cargo de la SHCP, relacionadas con la banca de desarrollo y las entidades de fomento, se quedaron sin atención, porque la secretaría careció de atribuciones para realizarlas, por esto se identificó como área de mejora que, la SHCP y la CNBV, en el marco del CONAIF, promovieran las gestiones necesarias para que, en lo sucesivo, las líneas de acción se diseñen y asignen conforme a las atribuciones de los entes participantes en la ejecución de la política y que le den seguimiento.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, se constató que, como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, en 2025, en la 28ª sesión ordinaria del CONAIF, la SHCP y la CNBV suscribieron un acuerdo para aprobar los Lineamientos de la Política Nacional de Inclusión Financiera, en los que se definió que cada línea de acción de la PNIF debe contar con al menos una institución responsable del GSIF y estar alineada con las facultades establecidas en sus marcos normativos y que, para su seguimiento y monitoreo, el plan de trabajo anual debe contener el listado de las actividades específicas por objetivo, estrategia y línea de acción. Asimismo, en la 35ª sesión ordinaria del GSIF, los miembros del grupo, mediante la suscripción de un acuerdo, asumieron el compromiso de incorporar, en el ámbito de su competencia institucional, las líneas de acción en los objetivos estratégicos y estrategias definidas como parte de la estructura de la PNIF 2025-2030. También, en ese año, la Secretaría Técnica del GSIF recibió una propuesta para promover que, en el orden del día de la próxima sesión del grupo se integre el establecimiento anual de las actividades por desarrollar para cada una de las líneas de acción, orientadas a atender los compromisos establecidos en la política de inclusión financiera correspondiente, con lo que se solventa lo observado.

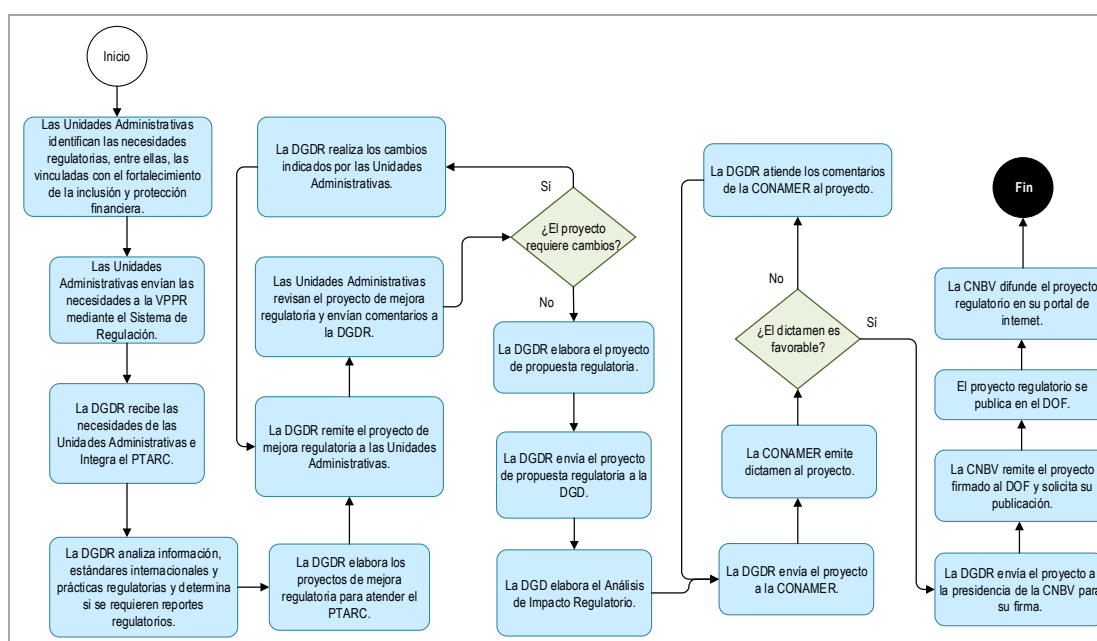
2. *Regulación para la inclusión y protección financiera*

En 2024, en el marco de la PNIF, la CNBV fue la encargada de regular a las instituciones financieras, mediante la actualización de proyectos normativos que propiciaran un mayor número de participantes en el sector financiero, y la SHCP, de desarrollar lineamientos para el diseño de productos y servicios financieros con enfoque de género para favorecer la inclusión financiera de las mujeres.

a) Proceso de regulación de la CNBV

La CNBV contó con un proceso para la emisión y modificación de disposiciones de carácter general y demás normativa para regular a las instituciones financieras y favorecer el acceso de las personas a productos y servicios financieros, vigente en 2024. El proceso que la comisión realizó para llevar a cabo la emisión y las modificaciones normativas para atender sus actividades generales, así como las asignadas en el Plan de Trabajo 2023-2024 de la PNIF, se muestra a continuación:

PROCESO DE EMISIÓN Y MODIFICACIÓN DE REGULACIÓN DE LA CNBV, 2024



FUENTE: Elaboración propia con base en la información proporcionada por la CNBV.

SIGLAS: CNBV: Comisión Nacional Bancaria y de Valores; CONAMER: Comisión Nacional de Mejora Regulatoria; DGD: Dirección General de Disposiciones; DGDR: Dirección General de Desarrollo Regulatorio; DOF: Diario Oficial de la Federación; PTARC: Programa de Trabajo de Acciones Regulatorias de la CNBV, y VPPR: Vicepresidencia de Política Regulatoria.

La emisión de regulación de la CNBV consiste en la identificación de necesidades normativas por parte de las unidades administrativas, el desarrollo de los proyectos de mejora regulatoria, la dictaminación de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) sobre éstos, su publicación en el DOF y divulgación en el portal de la comisión.

b) Regulación para la inclusión y protección financiera

En 2024, la CNBV y la SHCP realizaron 8 actividades de regulación, 4 con las que atendieron las programadas en el Plan de Trabajo de la PNIF 2023-2024, orientadas a revisar las actividades permitidas de la banca múltiple con licencia simplificada (banca de nicho), para

reforzar el marco de capitalización y de liquidez de las Sociedades Financieras Populares (Sofipos), a fin de que cuenten con mayor solidez y proteger a sus usuarios, así como a revisar los ponderadores aplicados en el método estándar de capitalización del riesgo de crédito y desarrollar lineamientos para el diseño de productos y servicios financieros con enfoque de género; 3 con las que concluyeron actividades programadas e iniciadas de 2020 a 2023, y 1 adicional a las actividades establecidas en el plan de trabajo.

Se constató que, en 2024, la CNBV publicó una actualización de la Circular Única de Bancos (CUB) para mejorar el funcionamiento de las instituciones de banca múltiple y la ampliación del catálogo de operaciones; integró los comentarios de sus unidades administrativas respecto del proyecto regulatorio, dirigido a reforzar el marco de capitalización de las Sofipos, y avanzó en el proyecto regulatorio del marco de liquidez de ese sector, en el que incluyeron los resultados de la revisión de los ponderadores del método estándar de capitalización de riesgo de crédito y lo envió al Banco de México para obtener retroalimentación.

Asimismo, la CNBV incluyó una pregunta en la ENIF 2024 dirigida a analizar la conveniencia de regular la notificación de saldos a los usuarios; emitió una modificación a las disposiciones aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores, para flexibilizar los plazos de reporte de información al público inversionista y modernizar la presentación de la solicitud y documentación para la inscripción en el Registro Nacional de Valores, y publicó en el portal de la CONAMER dos proyectos de modificación a la CUB, orientados a que los comisionistas de base tecnológica puedan ofrecer los productos bancarios por medios digitales y a reforzar la prevención, detección y respuesta oportuna de conductas de fraude.

También se constató que, en 2024, la SHCP, en colaboración con el Banco Mundial, elaboró la guía “Expandiendo la inclusión financiera de las mujeres en México: Lineamientos para la adopción de una perspectiva de género en las instituciones del sector financiero”, con el objetivo de que las instituciones financieras adopten una perspectiva de género, a fin de contribuir a ampliar la cobertura de servicios y productos financieros entre las mujeres. Adicionalmente, reformó las “Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito” orientadas a incluir criterios para abrir cuentas de depósito de bajo riesgo, a efecto de que el trámite pueda ser realizado personal o digitalmente por mexicanos residentes fuera del país. Por lo anterior, la CNBV y la SHCP contribuyeron a fortalecer el acceso de las mujeres y migrantes a productos, servicios y herramientas financieras.

3. *Supervisión para la inclusión y protección financiera*

La supervisión de las instituciones financieras que integran el sistema financiero mexicano es una actividad sustantiva que forma parte del objeto de la CNBV y de la finalidad de la CONDUSEF. La primera revisa que las instituciones cumplan la normativa a la que están sujetas y la segunda se cerciora de que las instituciones financieras cumplan la normativa en materia de transparencia de los productos y servicios que ofrecen.

En 2024, se encontraron en operación 4,979 entidades financieras, pertenecientes a 57 sectores, las cuales fueron susceptibles de ser supervisadas por las autoridades financieras.

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

Se corroboró que la comisión dispuso de una metodología para seleccionar a las instituciones por supervisar y, con base en ésta, en su Programa Anual de Supervisión 2024 estableció 274 actos de supervisión, de los que llevó a cabo 273, debido a que su Comité de Supervisión autorizó la desincorporación de una institución que no comercializaba el producto por evaluar y no había otra institución para sustituirla.

El 65.9% (180) de los 273 actos de supervisión fue de evaluaciones a instituciones que ofrecieron seguros de gastos médicos mayores, crédito simple, crédito de nómina, crédito de auto, cuenta de depósito, seguro de accidentes personales, cuenta de ahorro, crédito personal, cuenta de nómina, depósito a la vista ofrecido mediante aplicaciones, tarjeta de crédito, financiamiento colectivo, cuenta básica para el público en general y a Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.

El 18.3% (50) de los actos de supervisión de la CONDUSEF fue de vigilancia, para revisar en las instituciones financieras que los datos de los titulares y la información de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios en las instituciones financieras (UNE),¹² incluidas en el Registro de Unidades Especializadas (REUNE), estuviera actualizada, vigente y disponible, así como la calidad de la información de los informes trimestrales de las consultas, aclaraciones y reclamaciones que atendieron las instituciones financieras.

El 11.0% (30) correspondió a actos de verificación a Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM E.N.R.), en los cuales la comisión evaluó el registro y formalización de contratos, la autorización de buró de crédito, las comisiones y los horarios de atención.

El 4.8% (13) se trató de inspecciones, en las que de la CONDUSEF revisó las comisiones en sucursales, el sitio web, el contrato de adhesión, el aviso de horarios en sucursal, los corresponsales bancarios, la terminación de operaciones activas, los comprobantes de operación, la entrega de ejemplares de los contratos de adhesión y los anexos al público que lo requieran en sucursal, así como la publicidad en sucursales.

b) Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Se corroboró que, para la integración del Programa Anual de Supervisión 2024, la CNBV dispuso de una metodología para determinar las entidades sujetas a las visitas de

¹² De acuerdo con el artículo 50 Bis de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, son áreas de las instituciones financieras que tienen por objeto atender consultas y reclamaciones de los usuarios.

inspección, que consistió en criterios de selección que aplicó de acuerdo con el sector por revisar.

En 2024, la CNBV realizó 21 visitas de inspección, relacionadas con el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera, de las cuales, el 57.1% (12) fue sobre las modificaciones que la comisión hizo a la Circular Única de Bancos en cuanto al fortalecimiento del control interno de las instituciones en materia de fraudes, las facilidades regulatorias para la identificación no presencial, la flexibilidad en la contratación de créditos por medios electrónicos, el establecimiento de las operaciones que pueden realizar las instituciones de la banca múltiple con base en su capital mínimo suscrito y pagado y las facilidades regulatorias para incentivar el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas.

En el 28.6% (6) de las visitas, la comisión revisó que las entidades se ajustaran a las modificaciones de las “Disposiciones de carácter general aplicables a los fondos de inversión y a las personas que les prestan servicios”, en cuanto a la incorporación del derecho de las personas inversionistas a la portabilidad de sus acciones y recursos, con objeto de fomentar la competencia en el mercado de fondos de inversión y verificar que contaron con información financiera transparente y comparable con otros países.

En el 14.3% (3) de las visitas, la CNBV verificó el cumplimiento de las modificaciones realizadas a las “Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos y entidades de fomento”, respecto de los criterios contables, calificación de cartera, aprobación, difusión y contenido de los estados financieros, reportes regulatorios y las normas en materia de revelación de las instituciones sujetas a esta regulación, y de las modificaciones a la CUB para el fortalecimiento del control interno, en las que la comisión revisó la prestación de servicios de distribución de acciones representativas del capital social de fondos de inversión, así como los mecanismos para que las entidades previnieran, detectaran y gestionaran los fraudes internos y externos.

Se constató que, en 2024, la CNBV vigiló que 81 instituciones financieras operaran conforme a las modificaciones al marco regulatorio, realizadas con base en el Objetivo 1: “Facilitar el acceso a productos y servicios financieros para personas y mipyme” de la PNIF 2020; el 95.1% (77) de los actos de vigilancia fue sobre las modificaciones de la CUB, en donde la comisión verificó que el plan de gestión y prevención del fraude se ajustara a lo establecido; que las instituciones contaran con información desagregada por sexo, para evaluar la evolución de la representación de las mujeres en posiciones de liderazgo dentro del sector bancario; la autorización de la figura del comisionista de base tecnológica, para que ofrezca servicios y productos bancarios por canales digitales y, con ello, ampliar el acceso de los usuarios; revisó la modificación de los estatutos sociales para ampliar su objeto social y poder emitir y poner en circulación cualquier medio de pago, y validó la información de manera mensual del número y monto de créditos otorgados a las mipymes, para dar seguimiento de la evaluación mensual de esos portafolios y sus acreditados.

En el 3.7% (3), la CNBV vigiló que se atendieran las modificaciones en las “Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos y entidades de fomento”, y en el 1.2% (1) restante supervisó que una institución cumpliera las modificaciones de las Disposiciones de carácter general aplicables a los fondos de inversión y a las personas que prestan servicios.

4. *Fomento de la inclusión y protección financiera*

El fomento de la inclusión y protección financiera consistió en el establecimiento de mecanismos por parte de la SHCP y la CONDUSEF con el objetivo de promover la colaboración entre la banca de desarrollo y las instituciones de fomento con intermediarios financieros, atender a usuarios nuevos y propiciar el acceso a productos y servicios financieros de las personas y de las mipymes, así como la creación de programas de educación económico-financiera, especialmente para grupos en situación de vulnerabilidad.

a) Fomento de la SHCP

Se verificó que, en 2024, la secretaría, en su carácter de coordinadora de sector, presentó a la Secretaría Técnica del GSIF los reportes elaborados por las Instituciones de la Banca de Desarrollo (IBD) y las entidades de fomento, en los que se registraron 3,034,955 beneficiarios atendidos en ese año, de los cuales 818,697 (27.0%) fueron clientes atendidos por primera vez, de éstos, el 59.8% (489,299) se centró en el sector agropecuario, rural, forestal y pesquero, a cargo de los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura; el 29.0% (237,345) en el fomento industrial, a cargo de Nacional Financiera; el 5.5% (45,420) en la vivienda, por medio de Sociedad Hipotecaria Federal (SHF); el 5.1% (41,529) para otorgar apoyos financieros a miembros del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (BANJERCITO); el 0.6% (4,843) en el Banco Nacional de Comercio Exterior, y el resto, menos del 0.1% (261), en el sector de la infraestructura, a cargo del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, por lo que la SHCP fomentó la inclusión financiera de personas y mipymes que no habían obtenido este servicio.

Asimismo, se verificó que, en 2024, la secretaría realizó la segunda sesión de la Mesa de Trabajo de Coordinación del Comité Interinstitucional para la Igualdad de Género en las Entidades Financieras (CIIGEF), en donde se presentó su plan de acción, el cual incluyó acciones sobre las mesas de inclusión y educación financiera, de igualdad en la representación laboral y de espacios de trabajo seguros; también, de acuerdo con la información proporcionada por la SHCP con motivo de la Reunión de Presentación de Resultado Finales y Observaciones Preliminares, se verificó que, en el año fiscalizado, emitió los nombramientos de 3 mujeres, 1 incorporada en el consejo directivo del BANJERCITO y 2 al de la Sociedad Hipotecaria Federal, con lo que, al cierre de ese año, se registraron 13 personas consejeras en 6 instituciones, de las que 6 fueron mujeres y 7 hombres, y persistió una vacante, de manera que la secretaría fomentó la inclusión de las mujeres en los órganos de gobierno de las IBD.

b) Fomento de la CONDUSEF

En 2024, la CONDUSEF publicó el documento “ABC Financiero (Glosario Económico y Financiero)”, en el que incluyó definiciones vinculadas con los contratos de adhesión, a fin de que los usuarios tengan una mejor comprensión al consultarlos, pero no formó el grupo de trabajo programado para la elaboración de ese documento con la finalidad de simplificar y homologar los términos que usan las entidades financieras, por lo que se identificó como área de mejora que la comisión, en el marco del CONAIF, definiera actividades logrables en el plan de trabajo de la PNIF para cumplir los compromisos adquiridos en esa política.

En 2024, la comisión no realizó trabajos específicos con distintos gremios y organismos para la elaboración de contratos de adhesión ni pólizas en lenguas indígenas o adaptadas para personas con discapacidad conforme a lo programado, pero se reunió con el Sistema Integral de Financiamiento para el Desarrollo de Michoacán (Sí Financia), organismo público descentralizado que, con base en estrategias de educación financiera en pueblos originarios, promueve el financiamiento y la inversión en las actividades productivas, con quien definió y publicó la “Guía de Educación Financiera” en lengua purépecha y dos videos referentes a temas de crédito, presupuesto y ahorro, en los que se incluyeron subtítulos, con lo que propició el acceso de personas con discapacidad auditiva; sin embargo, no documentó la reunión realizada para la elaboración de esos materiales y éstos tampoco se relacionaron con las actividades programadas sobre la elaboración de contratos y pólizas en distintas lenguas indígenas para incluir a las personas que formen parte de grupos en situación de vulnerabilidad; en consecuencia, se identificó como área de mejora que las actividades realizadas se correspondan con las programadas, con la finalidad de que la comisión logre los compromisos adquiridos en la PNIF.

La CONDUSEF, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones de control necesarias para promover ante a la Secretaría Técnica del GSIF que se incluya, en el orden del día de la próxima sesión de ese grupo, el establecimiento de criterios para que las líneas de acción de la PNIF, que proponga cada uno de los integrantes del GSIF, se ajusten a la capacidad de ejecución de éstos y sean claras, además que se establezcan anualmente las actividades por desarrollar por cada una de las líneas de acción y que en el seguimiento se identifiquen las actividades realizadas y su avance, con lo que se solventa lo observado.

Adicionalmente, en 2024, la comisión se reunió y mantuvo comunicación con el Instituto de los Mexicanos en el Exterior para coordinar la 12ª edición de la Semana de Educación Financiera Integral para Mexicanos en el Exterior, la cual se realizó en el año fiscalizado y, como resultado, se publicó el informe general en el que se dio a conocer la Guía “Más vale estar preparado” con consejos para que las personas protejan su integridad, su patrimonio y sus finanzas, por lo que fomentó la inclusión de personas migrantes.

5. *Difusión para la inclusión y protección financiera*

La difusión consistió en las actividades de la CONDUSEF para dar a conocer a la población las herramientas de protección financiera y las de comparación de productos de precios de productos y servicios financieros, los resultados de las herramientas y las funciones de la comisión y de las UNE para la atención de quejas e inconformidades de los usuarios, a fin de facilitar la toma de decisiones y fortalecer las acciones de protección y defensa de los usuarios.

En 2024, la CONDUSEF dispuso de ocho herramientas para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros: 1) el Buro de Entidades Financieras (BEF), 2) el micrositio Revisa Compara Decide, 3) el Registro Público de Usuarios (REUS), 4) el Registro Único de Trámites (RUT), 5) el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), 6) el Registro de Seguros Básicos (RESBA), 7) el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECA) y 8) el Sistema de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES).

De acuerdo con la información proporcionada por la CONDUSEF con motivo de la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, se verificó que, en 2024, la CONDUSEF diseñó 45 materiales gráficos, 23 (51.1%) para el micrositio Revisa Compara Decide, 10 (22.2%) para el BEF, 11 (24.4%) para las funciones de la comisión y 1 (2.2%)¹³ para el quehacer de las UNE. Asimismo, la comisión realizó 224 publicaciones en redes sociales, de las que 95 (42.4%) fueron acerca del micrositio Revisa Compara Decide, 88 (39.3%) sobre las funciones de la CONDUSEF, 40 (17.9%) para la difusión del BEF y 1 (0.4%) para la difusión de las UNE. En cuanto a la difusión de los resultados de las herramientas de protección y defensa, se verificó que, en ese año, se registraron 2,599,842 visitas a esas herramientas.

En ese año, la CONDUSEF elaboró el concepto para el nuevo diseño del BEF, con base en un diagnóstico de necesidades del buró e incluyó 12 infografías en esa herramienta, orientadas a resolver las principales preguntas de los usuarios en los sectores de bancos, seguros de vida y Afores.

También actualizó el BEF 16 veces, de las cuales 12 (75.0%) fueron mensuales y con éstas dio a conocer el comportamiento sobre la atención al usuario y cumplimiento normativo, así como el número y el monto de las sanciones impuestas por la comisión a las instituciones financieras, y las 4 (25.0%) restantes fueron trimestrales, y se relacionaron con el desempeño de cada institución, la oferta de productos y servicios financieros, en beneficio de la transparencia y protección de los usuarios, y la actualización de los datos de las prácticas no sanas, cláusulas abusivas, programas de educación financiera y los resultados de la evaluación por producto que hizo la comisión, entre otros. Además, la comisión

¹³ La suma de las cifras puede no coincidir con el total debido al redondeo de decimales.

promovió el uso del BEF mediante la publicación de 12 artículos en su revista digital “Proteja su Dinero”.

En el periodo 2020-2024, la comisión registró 2,328,196 visitas al BEF, lo que significó una tendencia a la baja, al pasar de 606,412 visitas en 2020, a 399,252 visitas en 2024, debió a las variaciones en las estrategias implementadas para la promoción y difusión del buró.

Además, la CONDUSEF elaboró y publicó el anuario estadístico con información sobre el uso de las herramientas, entre ellos, destacó el total de transacciones realizadas en los simuladores de crédito personal, de nómina, de ahorro, hipotecario y automotriz.

En relación con la difusión de las funciones de la CONDUSEF, se verificó que la comisión diseñó materiales digitales de sus acciones de defensa, la educación financiera incluyente en grupos en situación de vulnerabilidad, la implementación del portal de queja electrónica, la atención preferente de los adultos mayores, la implementación de herramientas para el manejo de las finanzas personales de las mujeres, el micrositio Revisa Compara Decide, los programas gratuitos con los que contó la comisión para que los usuarios logren la salud financiera, de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos y la asesoría que la comisión proporciona a los mexicanos en el exterior.

En 2024, la CONDUSEF se coordinó con seis instituciones para integrar seis publicaciones, en las que se dieron a conocer los tipos de reclamaciones que se pueden presentar ante la comisión, así como una guía para proteger los derechos financieros, la información sobre el SIPRES y la importancia de la comisión para los usuarios del sistema financiero en México.

Respecto de la difusión del quehacer de las UNE, se identificó que la CONDUSEF difundió, por medio de tres publicaciones en redes sociales, el “Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios de las instituciones financieras”. También se verificó que, por medio de la revista “Proteja su dinero”, la CONDUSEF difundió las funciones de las UNE y promovió que las instituciones financieras difundieran dichas unidades en sus páginas de internet; además, la comisión proporcionó información a usuarios de redes sociales sobre esas unidades responsables de atender las quejas presentadas.

En 2024, la CONDUSEF, con base en su metodología y recursos disponibles, seleccionó la SNEF para medir el impacto de la difusión, de la cual realizó 528 publicaciones por medio de cinco redes sociales, que tuvieron un alcance de 897,316 personas, así como 35,634 interacciones y reproducciones.

6. Fortalecimiento de la inclusión y protección financiera

A 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP participaron en el avance de los objetivos 1 “Facilitar el acceso a los productos y servicios financieros”, 5 “Fortalecer el acceso a herramientas de información y mecanismos de protección financiera” y 6 “Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad”, con la finalidad de

contribuir a la confianza y salud financiera de las personas en general y, específicamente, de los grupos en situación de vulnerabilidad. Para medir el avance de esos objetivos, la PNIF 2020 dispuso de 40 indicadores, 31 (77.5%) cuantificaron el avance de las estrategias y 9 (22.5%) se orientaron a evaluar el cumplimiento de los objetivos; asimismo, las entidades fiscalizadas evaluaron el avance en las actividades programadas en el plan de trabajo anual de la PNIF 2020, al cierre del año fiscalizado.

a) Avance de los indicadores de objetivo y estrategia

En 2024, de los 9 indicadores de objetivo establecidos en la PNIF 2020, 4 fueron para medir el avance del objetivo 1: el indicador “Número de cuentas de la banca, entidades de ahorro y crédito popular e instituciones de fondos de pago electrónico por cada 10 mil personas adultas” presentó un cumplimiento del 103.8%, como consecuencia de que se abrieron más cuentas en el Banco del Bienestar, y presentó una variación del 22.3%, al pasar de 14,152.3 a 17,306.6 cuentas de 2021 a 2024; el indicador “Porcentaje de personas adultas que tiene al menos un producto financiero” alcanzó un cumplimiento del 99.1%, porque se registraron productos financieros que no han tenido el mismo crecimiento, como la tenencia de un seguro; el de “Porcentaje de personas adultas con al menos una cuenta” logró 97.7% de cumplimiento, debido a que persistieron barreras para que los adultos adquieran una cuenta, ya que consideran que no la necesitan o que sus recursos son insuficientes para obtenerla, y pasó del 49.1% al 63.0%, de 2021 a 2024, lo que indicó que 6 de cada 10 personas contaron al menos con una cuenta, y el de “Porcentaje de mipyme que han tenido financiamiento desde que iniciaron operaciones” alcanzó el 75.9% de cumplimiento, porque la solicitud de financiamiento de las mipyme fue baja y, en el periodo, tuvo una variación del 5.9%.

Para medir el avance en el cumplimiento del objetivo 5, se establecieron 2 indicadores, el del “Número de visitas anuales a los comparadores provistos por autoridades financieras por cada 10 mil personas adultas”, cuyo resultado fue del 83.0% respecto de su meta, y se identificó que, de 2021 a 2024 tuvo una variación del 27.7%, al pasar del 61.0% al 77.9%, y el del “Porcentaje de personas adultas que comparó sus productos y servicios financieros antes de contratarlos” cumplió en 79.7% su meta de que el 35.0% de las personas de entre 18 y 70 años que contaran con algún producto financiero se auxiliaran de los comparadores que tuvieron a disposición, de manera que sólo el 27.9% de los 66.7 millones de personas que conformaron ese grupo de edad compararon los productos antes de contratarlos, porque en la adquisición de un producto financiero las personas suelen utilizar la información proporcionada por la institución financiera que lo ofrece, así como la recomendación de personas conocidas, y se identificó que, de 2021 a 2024, presentó una disminución del 2.4%, al pasar del 28.6% al 27.9%.

Para el objetivo 6, se incluyeron 3 indicadores, de los cuales 2 mostraron un aumento en la brecha de la inclusión financiera en el ámbito urbano-rural y en el acceso de mujeres a productos financieros de 10.8 y 9.8 puntos, respectivamente; en tanto que, en 1 disminuyó en 0.9 puntos la brecha en el acceso de las mujeres a cuentas de la banca, de ahorro y crédito popular, de 2021 a 2024.

Se identificó que la PNIF 2020 careció de indicadores que permitieran medir el avance de la población indígena y los adultos mayores; tampoco se dispuso de un diagnóstico de las necesidades de inclusión de este último grupo para priorizar su atención. Al respecto, como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, se verificó que, como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, en 2025, en la 34ª sesión ordinaria del GSIF, se presentó el diagnóstico elaborado para la PNIF 2025-2030, como la base para el diseño de indicadores clave a fin de medir su avance, facilitar el seguimiento y la evaluación de los grupos de más de 70 años e indígena; además, el diagnóstico señaló la escasa información sobre la accesibilidad financiera de las poblaciones indígena, adultos mayores, afromexicanas y migrantes, con lo que se solventa lo observado.

Además, de los 31 indicadores para medir las estrategias de la PNIF 2020 se analizó el comportamiento de 24, ya que fueron los que contaron con resultados comparables en el periodo 2020-2024.

En cuanto al objetivo 1, éste contó con 11 indicadores de estrategia, el 54.5% (6) presentó un incremento y midieron las mipymes que tienen información respecto de la banca de desarrollo, los clientes de entidades de ahorro y crédito popular, personas con un crédito formal, con cuenta de ahorro para el retiro y contratos activos de cetes directo, y el 45.5% (5) tuvo una disminución y se relacionaron con personas y empresas acreditadas por la banca de desarrollo, empresas con financiamiento y garantía de la banca de desarrollo o fomento, mipymes con crédito de la banca de desarrollo, tasa activa y pasiva de la banca múltiple y mipymes que solicitarían un crédito en instituciones de financiamiento colectivo.

En el objetivo 5 se definieron 7 indicadores, el 28.6% (2) presentó un avance y se relacionó con personas que utilizaron el costo anual total al contratar un crédito y personas que conocían el seguro de depósitos, y el 71.4% (5) mostró una disminución, los cuales fueron sobre visitas al BEF, personas adultas que conocieron las instancias para acudir en caso de tener un problema con sus productos financieros, que experimentaron robo de identidad o clonación, que presentaron alguna queja por un posible fraude financiero y las visitas al comparador de servicios financieros.

Para medir el objetivo 6, se establecieron 6 indicadores, el 66.7% (4) presentó un avance y cuantificó a las personas beneficiarias de programas sociales con cuenta y con productos financieros, el monto de ahorro voluntario enviado desde el extranjero, así como a las mujeres en puestos directivos de instituciones financieras; y el 33.3% (2) descendió, midió a las personas que abrieron una cuenta de Afore o Afore móvil desde el extranjero y la brecha en las entidades de ahorro y crédito popular.

Asimismo, se identificó que los 31 indicadores para medir las estrategias de la PNIF 2020 no contaron con una meta, lo que limitó su utilidad para medir el avance de la política, por consiguiente, se identificó un área de mejora para que las entidades fiscalizadas prevean que todos los indicadores establecidos en la PNIF cuenten con metas de monitoreo del avance de los objetivos de la política.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, se verificó que, como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, en 2025, en el marco del CONAIF, se aprobaron los Lineamientos de la Política Nacional de Inclusión Financiera, en los que se indicó que para el seguimiento y monitoreo de la PNIF se establecerán metas que podrán alinearse a los objetivos y estrategias, y el diseño de métricas cualitativas o cuantitativas por medio de indicadores clave para medir el avance, facilitar el seguimiento y la evaluación, así como para realizar ajustes a la PNIF, con lo que se solventa lo observado.

La CONDUSEF, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones de control necesarias para promover ante la Secretaría Técnica del GSIF que se incluya en el orden del día, de la próxima sesión de ese órgano, el establecimiento de criterios respecto de la incorporación de indicadores con base en el diagnóstico de necesidades y que cada indicador contenga metas y plazos de cumplimiento, con lo que se solventa lo observado.

b) Avance de las actividades definidas en el Plan de Trabajo 2023-2024 de la PNIF

En el Plan de Trabajo 2023-2024 de la PNIF se establecieron 30 actividades para ser ejecutadas por las entidades fiscalizadas en el año de revisión, 15 (50.0%) reportaron avances entre el 25.0% y el 100.0%, y en 15 (50.0%), catalogadas como “Permanentes”, las entidades no reportaron avances.

En 2024, las 4 actividades que se atendieron al 100.0% se relacionaron con la revisión de las operaciones de las instituciones de banca múltiple con licencia simplificada, en el marco de la publicación de las modificaciones a la CUB, la presentación del reporte sobre nuevas personas acreditadas en la banca de desarrollo, la coordinación del CIIGEF por medio de la realización de la segunda sesión de la Mesa de Trabajo de Coordinación, y el desarrollo de los lineamientos para el diseño de productos y servicios financieros con enfoque de género.

Las 6 actividades que tuvieron avance entre el 70.0% y el 90.0% se refirieron al reforzamiento del marco de capitalización del sector de las Sofipos y el nuevo diseño del BEF.

En 5 actividades hubo un avance entre el 25.0% y el 50.0%, las cuales se relacionaron con el reforzamiento del marco de liquidez del sector de las Sofipos, la revisión de los ponderadores del método estándar de capitalización de riesgo de crédito de las operaciones de cartera comercial, el estado que guardaron los proyectos regulatorios para la publicación de las modificaciones a la normativa y la incorporación de consejeras a los órganos de gobierno de las instituciones de banca de desarrollo en las que no hubiera.

Respecto de las 15 actividades definidas como “Permanentes”, en el Informe de Ejecución 2024, se identificó que fueron ejecutadas de manera constante durante la implementación de la PNIF de 2020 a 2024, y se señaló que se cumplieron sin que se especificara el avance

cuantitativamente, así que se identificó un área de mejora para que se establezca una meta por lograr, con la finalidad de que se dé seguimiento de su avance y se asegure su cumplimiento.

Al respecto, la CONDUSEF, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones de control necesarias para promover ante la Secretaría Técnica del GSIF que se incluya en el orden del día, de la próxima sesión de ese grupo, una propuesta para que cada indicador contenga metas y plazos de cumplimiento, incluso para las actividades planteadas de forma permanente, por lo que se solventa lo observado.

7. Sistema de Evaluación del Desempeño y rendición de cuentas

En 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP contaron con los Programas presupuestarios (Pp) G005 “Regulación y supervisión de las entidades del sistema financiero mexicano”, E011 “Protección y defensa de los usuarios de servicios financieros” y G001 “Regulación del sector financiero”, respectivamente; programas asociados al cumplimiento de sus atribuciones dentro de ese consejo.

Cada uno de los tres Pp dispusieron de una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) con un total de 34 indicadores (8 del G005, 10 del E011 y 16 del G001), los cuales no fueron diseñados para medir la contribución específica de las entidades fiscalizadas a la PNIF, pero 13 (38.2%) indicadores se relacionaron con las actividades programadas por las entidades fiscalizadas dirigidas a contribuir al cumplimiento de los objetivos 1, 5 y 6 de la PNIF 2020.

De los 13 indicadores vinculados con la inclusión y protección financiera, 12 (92.3%) contaron con metas para medir lo que las instituciones fiscalizadas pretendieron lograr, y el indicador denominado “Financiamiento interno al sector privado” del Pp E011 de la CONDUSEF careció de alguna.

Asimismo, de los 13 indicadores, 11 (84.6%) contaron con un nombre, dimensión por medir, definición, método de cálculo, frecuencia de medición y unidad de medida, mientras que en los de “Financiamiento interno al sector privado” y “Ahorro financiero interno” del Pp E011 de la CONDUSEF se observó que no dispusieron de unidad de medida y, en el caso del último, la meta establecida del 100.0% fue inconsistente con su método de cálculo.

Respecto de esas observaciones, la CONDUSEF, en el transcurso de la auditoría, con motivo de Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones de control necesarias para eliminar ambos indicadores de la MIR correspondiente al ejercicio fiscal 2026 del ahora Pp E007, porque no fueron competencia ni formaron parte de su objeto público y finalidad, con lo que se solventa lo observado.

En cuanto al avance de los 13 indicadores relacionados con los objetivos 1, 5 y 6 de la PNIF 2020, en 4 (30.8%) se registró un avance del 100.0% de su meta programada, en 2 (15.4%) el avance fue de entre 100.6% y 101.4%, con lo que se lograron los objetivos y metas institucionales. Además, en 5 indicadores (38.5%) se tuvo un avance de entre el 80.0% y el 99.9%, y en 1 (7.7%) el avance estuvo por debajo del 80.0%; sobre el particular, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP explicaron las causas de las variaciones; sin embargo, en el indicador “Financiamiento interno al sector privado” del Pp E011, la CONDUSEF no reportó su avance; al respecto, la CONDUSEF, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones de control necesarias para eliminar el indicador de la MIR del ahora Pp E007 para el ejercicio fiscal 2026, debido a que no fue competencia ni formó parte de su objeto público y finalidad, con lo que se solventa lo observado.

Las funciones del CONAIF se realizan con los recursos autorizados en el presupuesto de las instituciones que lo integran, debido a que no se asigna presupuesto adicional. En 2024, los recursos ejercidos para el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera fueron en total 2,987,081.1 mdp, de los que el 62.5% (1,867,968.8 mdp) correspondió al Pp G005 de la CNBV; el 20.7% (618,924.0 mdp) al Pp E011 de la CONDUSEF, y el 16.8% (500,188.3 mdp) del Pp G001, de la UBD y la UBVA de la SHCP que, en relación con el presupuesto programado, significó una variación porcentual del 35.8%, 3.7% y 322.7%, respectivamente.

Asimismo, se verificó que la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP rindieron cuentas respecto de la coordinación, regulación, supervisión, fomento y difusión, de acuerdo con lo programado en los objetivos 1, 5 y 6 de la PNIF 2020, en el Informe de Ejecución de la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024 y en el Informe de Ejecución 2024 de la PNIF. Al respecto, la CNBV reportó que modificó disposiciones para flexibilizar y modernizar la inscripción de valores en el Registro Nacional de Valores, para reducir el costo de entrada al sector bancario y para promover la competencia en la provisión de servicios financieros. En cuanto a la CONDUSEF, a diciembre de 2024, informó que dio seguimiento al formato estandarizado del estado de cuenta de tarjetas de crédito y colaboró para la publicación de la Guía de Educación Financiera, actualizó el Buró de Entidades Financieras y realizó 252 actividades sobre educación económica y financiera en conjunto con embajadas y consulados. Por su parte, la SHCP reportó que colaboró con la Convención Bancaria y la Asociación de Bancos de México para la firma de una carta compromiso para reducir la brecha de género en el sector financiero.

8. Sistema de Control Interno Institucional

Se verificó que, en 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP contaron con un SCII que tuvo como objetivo proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos y las metas institucionales, el cual evaluaron en ese año y registraron un cumplimiento general del 95.7%, 95.5% y 68.9%, respectivamente, con lo que identificaron la existencia y suficiencia de la implementación de las normas de control respecto de 7 procesos prioritarios en la CNBV y 5 en la CONDUSEF y en la SHCP.

Como resultado, las entidades elaboraron sus informes anuales, en los que integraron los apartados de los elementos con evidencia documental suficiente para acreditar su existencia y operación, los elementos con evidencia insuficiente, los aspectos relevantes derivados de la evaluación, los resultados relevantes alcanzados con la implementación de las acciones de mejora comprometidas en el año inmediato anterior y los compromisos de cumplir en tiempo y forma las acciones de su Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI).

En el año fiscalizado, el SCII de la CNBV contó con elementos vinculados directamente con el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera.

En cuanto a la CONDUSEF, los procesos prioritarios que estableció para la evaluación de su SCII se relacionaron con la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros, los cuales contribuyeron de forma indirecta a la inclusión financiera, al encontrarse relacionados con las líneas de acción de la PNIF a cargo de la comisión.

Respecto de la SHCP, se identificó que la Unidad de Banca, Valores y Ahorro contó con un manual de organización actualizado conforme a la modificación del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (RISHCP) en la que se le confirió la atribución de participar en la planeación, formulación, ejecución, implementación y seguimiento de la política de inclusión financiera, y se identificó como área de mejora que los manuales de procedimientos de los que dispuso en ese año contaran con esa actualización; al respecto, como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, se verificó que como hechos posteriores al año revisado, en 2025, la secretaría actualizó los manuales de procedimientos en los cuales estableció controles y procesos documentados para garantizar la seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, entre ellos, los vinculados a la PNIF, con lo que se solventa lo observado.

9. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*

Se verificó que, en 2024, la CONDUSEF estableció una contribución indirecta del Pp E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros” con la meta 8.10 “Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos” del ODS 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”.

En cuanto a la CNBV y la SHCP, se verificó que vincularon sus Pp G005 “Regulación y supervisión de las entidades del sistema financiero mexicano” y G001 “Regulación del sector financiero”, respectivamente, de manera directa con la meta 8.10 del ODS 8. Para contribuir a su avance, en 2024, la CNBV modificó la regulación de las instituciones de banca múltiple y del mercado de valores, proporcionó capacitación en materia de inclusión de personas con discapacidad, y la SHCP integró la “Política Pública en materia de finanzas digitales” y fortaleció la Evaluación del Desempeño de las Instituciones de Banca Múltiple con temas de igualdad de género e inclusión financiera.

Asimismo, en 2024, para propiciar un desarrollo sostenible en el sistema financiero, la CNBV publicó el Panorama Anual de Inclusión financiera, implementó documentos para el análisis del desarrollo de regulación en finanzas sostenibles, capacitó en materia de igualdad y no discriminación en la prestación de servicios financieros, y elaboró el reporte para que las instituciones le den a conocer información por sexo sobre el personal contratado. La SHCP publicó la guía “Expandiendo la Inclusión Financiera de las Mujeres en México” para que las entidades financieras integren la perspectiva de género en su operación, y coordinó el diseño, implementación y seguimiento de políticas para favorecer la inclusión en el CONAIF y CIIGEF, con lo que contribuyeron a fortalecer la capacidad de las instituciones financieras para ampliar el acceso a los servicios financieros.

Consecuencias Sociales

En 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP contribuyeron al fortalecimiento de la salud financiera de las personas al ampliar la inclusión y protección financiera, puesto que el porcentaje de personas adultas con al menos una cuenta se incrementó en 13.9 puntos, al pasar del 49.1% en 2021 al 63.0% en 2024; asimismo, el número de visitas anuales a los comparadores tuvo una variación del 27.7%, al pasar del 61.0% al 77.9%, en esos años, y se logró que el 79.7% de personas adultas comparara el producto o servicios financieros antes de contratarlos, respecto de la meta del 35.0%, ya que el 27.9% de los 66.7 millones de personas entre 18 y 70 años que contaron con algún producto financiero se auxiliaron de los comparadores disponibles.

Además, se logró incrementar el acceso de las mujeres a las cuentas de banca, ahorro y crédito popular; no obstante, en cuanto a las personas que comparan sus productos antes de contratarlos, se identificó que su avance no fue al mismo ritmo, y también se registró un descenso en las personas adultas que conocen las instancias a las que pueden acudir en caso de tener un problema con sus productos financieros, por lo que es necesario que se fortalezca la identificación e inclusión de las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad y la medición de la contribución a su inclusión y protección financiera.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 9 resultados, de los cuales, en 4 no se detectaron irregularidades y 5 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el 11 de septiembre de 2025, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por las entidades fiscalizadas de cuya veracidad son responsables; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera, a fin de verificar la contribución de la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP en la salud financiera de personas y grupos vulnerables. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios, en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el dictamen de la auditoría.

En el diagnóstico de la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020, el problema público identificado fue la exclusión y limitada salud financiera de las personas, de las mipymes y, especialmente, de los grupos en situación de vulnerabilidad, como mujeres, migrantes, adultos mayores, personas con discapacidad, indígenas y población habitante de zonas rurales. La confianza del consumidor es una de las condiciones indispensables de una mayor y más profunda inclusión financiera. En cuanto a la tenencia de productos financieros, 7 de cada 10 mujeres prefieren ahorrar en instrumentos informales, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018. En contraste, los resultados entre 2012 y 2018 mostraron una tendencia de avance en la reducción de la brecha en las localidades urbanas y rurales, puesto que pasó de 19 a 15 puntos porcentuales.

Para la atención del problema público, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP se coordinan entre sí, en el marco del CONAIF, para la planeación, ejecución y seguimiento de una Política Nacional de Inclusión Financiera, la CNBV regula a las instituciones del sistema financiero mexicano en la materia; la CNBV y la CONDUSEF supervisan a esas instituciones para asegurar que se ajusten a la normativa vigente; la CONDUSEF y la SHCP fomentan la inclusión de la población al sistema financiero, y la CONDUSEF difunde el uso de herramientas de información y comparación de productos financieros, así como de sus funciones de protección en este ámbito, con el fin de fortalecer la inclusión y protección financiera de personas, mipymes y, en especial, de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Los principales resultados evidenciaron que, en 2024, en el marco del CONAIF, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP participaron en las dos sesiones del consejo realizadas en ese año, en las que se establecieron seis acuerdos referentes al seguimiento de la PNIF 2020 y la planeación de la PNIF 2025-2030, mientras que en el Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera del CONAIF, las entidades fiscalizadas participaron en cuatro sesiones en las que se establecieron 13 acuerdos respecto del seguimiento de la política, principalmente. No obstante, se identificó que, a 2024, de las 46 líneas de acción establecidas en la PNIF 2020, el 26.1% (12), a cargo de la CNBV y la SHCP, no contó con actividades programadas para su atención en el Plan de Trabajo de la PNIF 2023-2024, en 3 líneas se debió a que la SHCP no contó con las atribuciones para ello, aun cuando fue designada como la responsable de atenderlas, en 3 líneas más las entidades fiscalizadas reportaron acciones aun cuando no programaron ninguna, y para 6 líneas no programaron actividades ni se reportó alguna acción realizada, al cierre de ese año.

En cuanto a la regulación, en 2024, la CNBV realizó 8 actividades para modificar el marco regulatorio en materia de inclusión y protección financiera, de las que 4 fueron para atender lo programado en el Plan de Trabajo de la PNIF 2023-2024, cuyos resultados fueron la publicación de dos modificaciones al marco regulatorio, una a la Circular Única de Bancos para mejorar el funcionamiento de las instituciones de banca múltiple y la ampliación del catálogo de operaciones, y la segunda a las Disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores, para flexibilizar la inscripción electrónica en el Registro Nacional de Valores, con la finalidad de ampliar el acceso al sistema financiero, y la comisión avanzó en dos proyectos regulatorios sobre el

reforzamiento del marco de capitalización y del marco de liquidez de las Sociedades Financieras Populares.

En ese mismo proceso, la SHCP participó en la elaboración del documento “Expandiendo la inclusión financiera de las mujeres en México: Lineamientos para la adopción de una perspectiva de género en las instituciones del sector financiero”, junto con el Banco Mundial, cuyo propósito fue servir como una guía para que las instituciones financieras adopten la perspectiva de género y amplíen la cobertura de servicios y productos financieros entre las mujeres.

Respecto de la supervisión, la CONDUSEF realizó 273 actos de supervisión, de los cuales en el 65.9% (180) evaluó los productos ofertados por instituciones financieras; el 18.3% (50) a la vigilancia, con lo que la comisión revisó los datos de localización de los titulares de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios en las instituciones financieras (UNE) y la información reportada en los informes trimestrales en el Registro de Información de Unidades Especializadas por las instituciones financieras; el 11.0% (30) a la verificación, que consistió en la evaluación de las atribuciones referentes al registro y formalización de contratos, la autorización del buró de crédito, las comisiones y los horarios de atención, y el 4.8% (13) a la inspección, respecto de las comisiones en sucursales, el sitio web, los contratos de adhesión, los avisos de horarios en sucursal, principalmente.

La CNBV supervisó a las entidades del sistema financiero, en el marco de la PNIF 2020, por medio de 21 visitas de inspección y la vigilancia a 81 instituciones financieras, las cuales estuvieron relacionadas con modificaciones a la Circular Única de Bancos, a las “Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento”, y a las “Disposiciones de carácter general aplicables a los fondos de inversión y a las personas que les prestan servicios”.

Respecto del fomento, la SHCP presentó ante el GSIF los reportes de las instituciones de la banca de desarrollo en las que registraron 818,697 nuevos acreditados en ese sector, coordinó el Comité Interinstitucional para la Igualdad de Género en las Entidades Financieras (CIIGEF) y emitió el nombramiento de 3 consejeras en los órganos de gobierno de la banca de desarrollo, entonces, de los 13 consejeros, 6 fueron mujeres; mientras que la CONDUSEF publicó el “ABC financiero” y la “Guía de Educación Financiera” y dos vídeos en lengua purépecha, que contaron con subtítulos, a fin de contribuir a la accesibilidad de grupos indígenas y de personas con discapacidad auditiva a la información financiera, y se coordinó con el Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME) y otras instituciones para realizar la 12ª edición de la Semana de Educación Financiera Integral para Mexicanos en el Exterior; sin embargo, no formó el grupo de trabajo para la elaboración del ABC financiero, ni documentó la reunión realizada sobre la elaboración de los materiales en lengua purépecha; asimismo, esas actividades no se vincularon con las actividades programadas sobre la elaboración de contratos de adhesión y pólizas en lenguas indígenas o que se adecuaron para personas con discapacidad.

En cuanto a la difusión, la CONDUSEF diseñó 45 materiales gráficos y realizó 224 publicaciones en redes sociales sobre sus ocho herramientas de protección y defensa para los usuarios de servicios financieros, sobre sus funciones y el quehacer de las UNE, realizó y publicó el anuario estadístico con información sobre el uso de las herramientas; también, la comisión elaboró 12 infografías para resolver las principales preguntas de usuarios en materia de bancos, seguros de vida y Afores, e incluyó una funcionalidad en el Buró de Entidades Financieras para que los usuarios pudieran visualizar las infografías.

Respecto del fortalecimiento de la inclusión y protección financiera, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP dispusieron de 40 indicadores, 31 (77.5%) cuantificaron el avance de las estrategias y 9 (22.5%) se orientaron a evaluar el cumplimiento de los objetivos; de estos últimos, dieron cuenta de que contribuyeron a facilitar el acceso a productos y servicios financieros, puesto que las personas con cuentas de la banca registraron una variación del 22.3%, al pasar de 14,152.3 a 17,306.6, entre 2021 y 2024; fortalecieron el acceso a herramientas de información y a mecanismos de protección financiera, al lograr una variación del 27.7% en las visitas a los comparadores de servicios financieros, y favorecieron la inclusión financiera de grupos en situación de vulnerabilidad, debido a que la brecha de género respecto de la tenencia de cuentas disminuyó en 0.9 puntos, al registrar un mayor número de mujeres con ese tipo de producto; aun cuando se identificó que el porcentaje de personas que compararon los productos financieros antes de contratarlos disminuyó en 2.4%, al pasar del 26.8% al 27.9%, de 2021 a 2024, y las brechas de población urbana-rural y de género en productos financieros se ampliaron en 10.8 y 9.8 puntos, respectivamente, porque más personas en el ámbito urbano contaron con cuentas y más hombres contaron con algún producto financiero, y se identificó que la PNIF 2020 no dispuso de indicadores que permitieran medir la contribución en la atención de todos los grupos en situación de vulnerabilidad señalados en los objetivos 1, 5 y 6, así como en sus estrategias, debido a que para los adultos mayores y la población indígena no se dispuso de métricas para monitorear su atención, en tanto que, para este último grupo, tampoco se elaboró un diagnóstico de las necesidades de inclusión orientado a priorizar su atención; además, los 31 indicadores para medir las estrategias de la PNIF 2020 no contaron con una meta, lo que limitó su utilidad para medir el avance de la política y 12 de esos indicadores presentaron un retroceso en los valores comparados.

Asimismo, se implementaron 30 actividades alineadas al Plan de Trabajo 2023-2024 de la PNIF de las que 4 se atendieron al 100.0%, 6 tuvieron un resultado que se encontró entre el 70.0% y el 90.0% y 5 se ubicaron entre el 25.0% y el 50.0%, mientras que en las 15 (50.0%) restantes, clasificadas como permanentes, a cargo de la CONDUSEF y de la SHCP, no se reportaron avances por su carácter de ejecución constante.

En cuanto al Sistema de Evaluación del Desempeño, las entidades fiscalizadas dispusieron de 13 indicadores en las tres Matrices de Indicadores para Resultados de sus programas presupuestarios relacionados con las actividades dirigidas a contribuir al cumplimiento de los objetivos 1, 5 y 6 de la PNIF 2020, de los que 2 indicadores, a cargo de la CONDUSEF, no contaron con una unidad de medida, y de ellos, uno no contó con una meta y el otro dispuso de una meta que fue inconsistente con su método de cálculo.

En conclusión, en 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP contribuyeron a disminuir la exclusión y la limitada salud financiera de las personas, las mipymes y de los grupos en situación de vulnerabilidad, ya que, en ese año, 6 de cada 10 personas contaron con al menos una cuenta, 1 más que en 2021, y la brecha de género en la tenencia de cuentas indicó que más mujeres que hombres tiene uno de esos productos, mediante la coordinación de la planeación, instrumentación, ejecución y seguimiento de la PNIF 2020, con su participación en las sesiones realizadas en el CONAIF y del GSIF; con la emisión de dos modificaciones al marco regulatorio de las instituciones de banca y del mercado de valores para impulsar el acceso al sistema financiero; con la supervisión de las instituciones financieras dirigida a asegurar que ofrecieron productos y servicios acordes con el marco normativo establecido; con el fomento de la coordinación de banca de desarrollo y las entidades de fomento para registrar nuevos acreditados, la inclusión de consejeras en esas entidades y la banca de desarrollo, la homologación de términos financieros, el acceso de mujeres y comunidades indígenas a información financiera, y con la difusión de las herramientas de comparación, de protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.

No obstante, a 2024, las entidades fiscalizadas no asignaron actividades para atender el 26.1% de las líneas de acción establecidas en la PNIF 2020, debido a que la SHCP careció de las atribuciones para lograrlo; la CONDUSEF no realizó todas las actividades de fomento previstas en la programación anual ni documentó sus actividades en todos los casos; de los 9 indicadores de los objetivos 1, 5 y 6 de la política, 3 tuvieron un avance entre del 75.9% y el 83.0%; la brecha urbana-rural en la tenencia de productos financieros se amplió en 10.8 puntos; los 31 indicadores de estrategia se implementaron sin metas a 2024, para medir el avance de la inclusión y protección financiera; además, 12 de esos indicadores presentaron un retroceso en los valores comparados, y en conjunto, las entidades no elaboraron indicadores para medir el avance de la inclusión en todos los grupos en situación de vulnerabilidad enunciados en la PNIF 2020, por lo tanto, hacen falta medidas para monitorear la inclusión y la protección financiera de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, se verificó que, como hechos posteriores, en 2025, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP, como miembros del CONAIF y del GSIF, aportaron elementos que dieron certeza sobre las acciones emprendidas para solventar las áreas de mejora y observaciones para regular sus procesos mediante la implementación de criterios y lineamientos, y robustecer la planeación y asignación de compromisos en los objetivos, estrategias y líneas de acción que conformen la PNIF y su plan de trabajo anual.

Además, durante el transcurso de la auditoría, y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la CONDUSEF promovió el establecimiento de criterios para propiciar la implantación y utilización de medición del desempeño de la PNIF y de las actividades de su plan de trabajo anual, así como modificar su Sistema de Evaluación del Desempeño para hacerlo congruente con su objeto y finalidad institucional.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtra. Brisa Elizabeth Jackson Berzunza

Lic. Ana Luisa Ramírez Hernández

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

La información presentada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con motivo de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares fue analizada y, en su caso, integrada en los resultados correspondientes del presente informe.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, en 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP coordinaron, en el marco del CONAIF, la planeación, la instrumentación, la ejecución y el seguimiento de la PNIF 2020, a fin de fortalecer la inclusión y protección financiera.
2. Constatar que, en 2024, la CNBV y la SHCP emitieron o actualizaron la regulación de las instituciones financieras, así como de productos y servicios financieros con enfoque de género, a fin de ampliar la inclusión financiera.
3. Corroborar que, en 2024, la CONDUSEF y la CNBV supervisaron que las instituciones financieras cumplieron la normativa vigente, a fin de fortalecer la inclusión y protección financiera.

4. Verificar que, en 2024, la SHCP y la CONDUSEF fomentaron el acceso al sistema financiero de fomento, el uso y entendimiento de servicios y términos financieros y la creación de programas de educación económica financiera, especialmente de grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de fortalecer la inclusión y protección financiera.
5. Verificar que, en 2024, la CONDUSEF difundió entre la población las herramientas de protección financiera y las de comparación de productos y servicios financieros, los resultados de las herramientas, las funciones de la comisión y las de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios de las instituciones financieras, a fin de fortalecer la inclusión y protección financiera.
6. Revisar el avance, en 2024, que la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP lograron en el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera y su contribución a la atención de la exclusión y limitada salud financiera.
7. Revisar que, en 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP contaron con herramientas útiles para evaluar su desempeño; los recursos ejercidos en el cumplimiento de los objetivos y metas de inclusión y protección financiera, y la rendición de cuentas de las entidades fiscalizadas.
8. Verificar que, en 2024, la CNBV, la CONDUSEF y la SHCP contaron con un Sistema de Control Interno Institucional que proporcionara una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos y metas para el fortalecimiento de la inclusión y protección financiera.
9. Verificar la contribución de la CNBV y la SHCP, en 2024, en el cumplimiento del ODS 8 "Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos".

Áreas Revisadas

Las vicepresidencias de Política Regulatoria, de Supervisión de Grupos e Intermediarios Financieros A y B, de Supervisión de Banca de Desarrollo y Finanzas Populares, de Supervisión Bursátil, Técnica, y de Administración y Planeación Estratégica de la CNBV; las vicepresidencias Técnica, Jurídica, y de Administración y Planeación de la CONDUSEF, y las unidades de Banca, Valores y Ahorro, de Banca de Desarrollo y de Administración y Finanzas de la SHCP.