

Práctica: Procesador Estadístico



¿Cuándo surge?
2021-Actualidad



¿Dónde surge?
México



Alcance:
Nacional

¿Qué es?

Es una herramienta que surge en atención a las necesidades de información estadística de las personas usuarias de servicios financieros y del público en general, con la finalidad de proporcionarles cifras de carácter oficial en materia de atención a usuarios, de forma oportuna y confiable.

¿Para qué?

La herramienta ayuda a las personas a entender mejor cómo se están manejando los problemas y quejas en el sector financiero. Proporciona datos oficiales sobre la atención a los usuarios de servicios financieros, como bancos y aseguradoras, de manera rápida y confiable. Con esta herramienta, las personas pueden crear informes personalizados sobre sus problemas financieros y ver cómo se están resolviendo.

¿Quiénes participan?

- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

El Procesador Estadístico nace para satisfacer las demandas de información estadística de las personas que usan servicios financieros y del público en general. Su propósito es proporcionar información oficial y precisa en respuesta a diversas demandas de información financiera que la CONDUSEF ha identificado a través del análisis de las solicitudes de acceso a la información que recibe, así como mediante sus quehaceres cotidianos de asesoría, la recepción de quejas y reclamaciones, promoviendo así la transparencia financiera.

¿Qué se hizo?

Se recopilaron cifras estadísticas y se realizaron análisis detallados para proporcionar información precisa al público. Esta información se hizo accesible a través del Procesador Estadístico y se utilizó en los medios de comunicación para informar a la ciudadanía sobre los servicios financieros y los índices de reclamación, ampliando así la publicidad para prevenir y facilitar una mejor toma de decisiones. Los medios de comunicación utilizaron esta información en diversos formatos, incluidos internet, multimedia y redes sociales.

¿De qué manera esta práctica contribuye a la apertura gubernamental?

La herramienta contribuye a la apertura gubernamental al proporcionar acceso público a información oficial y precisa sobre asesorías, quejas y reclamaciones en instituciones financieras. Al hacer que estos datos sean fácilmente accesibles y comprensibles para el público en general, promueve la transparencia financiera y la rendición de cuentas por parte del gobierno y las instituciones financieras. Esto permite que los ciudadanos estén mejor informados sobre cómo se están manejando sus problemas financieros y cómo las instituciones están respondiendo a sus necesidades. Además, al permitir que los medios de comunicación utilicen esta información para informar al público, se amplía el alcance de la transparencia y se fomenta una mayor participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones relacionadas con servicios financieros.

¿Cuáles fueron los beneficios?

- Facilita la toma de decisiones financieras de las personas usuarias.
- Fomenta la transparencia financiera.

¿Cómo funciona?

1

La persona usuaria ingresa a la página de la Condusef, siguiendo la siguiente ruta: “Educación Financiera”, “Mejora tu economía”, seleccionar “Procesador Estadístico” y elegir “Ver”.

2

Posteriormente se deberá elegir el botón “Crea tu Reporte a la carta”, aquí se podrán elegir los parámetros y las variables con las que se van a generar los reportes.

Consulta más información

- **Liga de acceso al Glosario de Procesador Estadístico:**
https://webappsos.condusef.gob.mx/Estad_Pub/docs/Glosario_Procesador_Estadistico.pdf
- **Apartado de Estadística de CONDUSEF**
<https://www.condusef.gob.mx/index.php?p=t-proactiva>
- **Evolución de las reclamaciones por UAU**
https://webappsos.condusef.gob.mx/Estad_Pub_files/grafica.png
- **Reclamaciones por Sector Financiero**
https://webappsos.condusef.gob.mx/Estad_Pub_files/RECLAMACIONES_SECTOR_FINANCIERO.pdf

- **Tipo de atención a usuarios**
https://webappsos.condusef.gob.mx/Estad_Pub_files/TIPO_ATENCION_USUARIOS.pdf
- **Resolución de asuntos concluidos**
https://webappsos.condusef.gob.mx/Estad_Pub_files/RESOLUCION_DE_ASUNTOS_CONCLUIDOS.pdf
- **Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022:**
https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Panorama_2022.pdf?utm_source=Panorama+2022&utm_medium=Mail&utm_campaign=Panorama
- **Encuesta de satisfacción de las personas usuarias**
<https://webappsos.condusef.gob.mx/Encuestas/EncuestaEstPub.jsp?asunto=619&clave=sMc>
- **Apartado “Comentarios” en la Sección denominada “Ayuda”**
https://webappsos.condusef.gob.mx/Estad_Pub/ayuda.jsp

Datos de contacto

- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Insurgentes sur 762, Col. Del Valle, C.P. 03100, CDMX
- 55 53 400 999
- asesoria@condusef.gob.mx