

Ficha Estadística

**Presidencia Condusef
Sociedades Cooperativas
de Ahorro y Prestámo
Enero - Diciembre 2022**



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA POPULAR MEXICANA

| Proceso | 2021 | 2022 | Var. (%) |
|---|------------|------------|---------------|
| ASESORÍAS | 173 | 208 | 20.2% |
| RECLAMACIONES (Quejas del usuario) | 146 | 134 | -8.2% |
| CONTROVERSIAS | 142 | 124 | -12.7% |
| Gestión Ordinaria | 0 | 1 | - |
| Gestión Electrónica | 62 | 59 | -4.8% |
| Gestión de Cobranza (REDECO) | 54 | 47 | -13.0% |
| Conciliación | 26 | 17 | -34.6% |
| SOLICITUD DE DICTAMEN | 4 | 7 | 75.0% |
| SOLICITUD DE DEFENSORIA | 0 | 2 | - |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA | 0 | 1 | - |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES | 0 | 0 | - |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS | 0 | 0 | - |
| TOTAL | 319 | 342 | 7.2% |

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

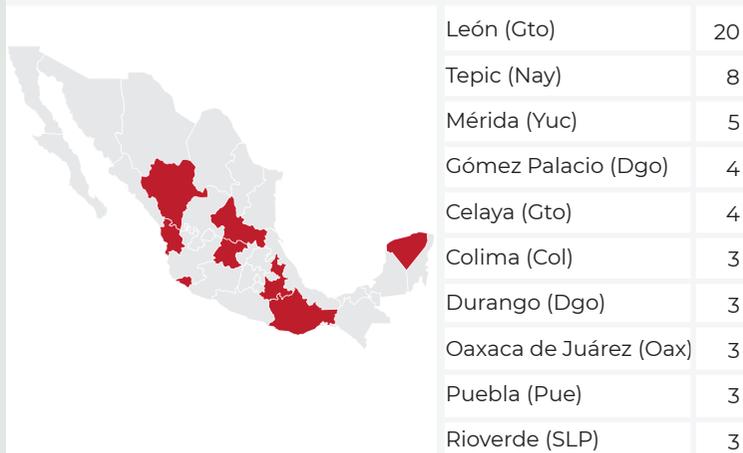
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOCAPS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 65 municipios del país se registra al menos una reclamación de CAJA POPULAR MEXICANA, de éstos, 19 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

| | | |
|----|----------------------------|----|
| 1 | REDECO* | 47 |
| 2 | Guanajuato | 17 |
| 3 | Nayarit | 14 |
| 4 | Vicepresidencia Jurídica** | 10 |
| 5 | Morelos | 4 |
| 6 | Coahuila | 4 |
| 7 | Colima | 4 |
| 8 | Oaxaca | 4 |
| 9 | Puebla | 3 |
| 10 | Queretaro | 3 |



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 46% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 54% por mujeres.



| RANGO DE EDAD | RECLAMACIONES | PART. (%) |
|--------------------|---------------|---------------|
| Entre 18 a 29 años | 14 | 10.4% |
| Entre 30 a 39 años | 34 | 25.4% |
| Entre 40 a 49 años | 36 | 26.9% |
| Entre 50 a 59 años | 20 | 14.9% |
| Entre 60 a 69 años | 22 | 16.4% |
| Entre 70 a 79 años | 6 | 4.5% |
| Más de 80 años | 2 | 1.5% |
| TOTAL | 134 | 100.0% |

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



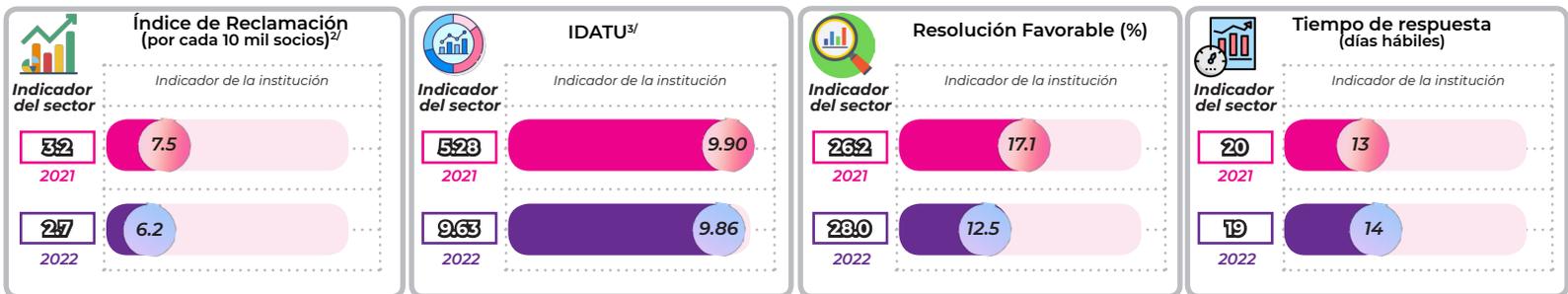
| PRODUCTO | 2021 | | 2022 | | Var. (%) |
|----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| | RECLAMACIONES | PART. (%) | RECLAMACIONES | PART. (%) | |
| TOTAL | 146 | 100.0 | 134 | 100.0 | -8.2 |
| Crédito personal | 91 | 62.3 | 88 | 65.7 | -3.3 |
| Crédito al auto | 6 | 4.1 | 19 | 14.2 | 216.7 |
| Cuenta de ahorro | 24 | 16.4 | 12 | 9.0 | -50.0 |
| Tarjeta de crédito | 3 | 2.1 | 3 | 2.2 | 0.0 |
| Resto de Productos ^{1/} | 22 | 15.1 | 12 | 9.0 | - |

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Servicio Móvil, Crédito ABCD, Crédito con garantía prendaria, Crédito hipotecario, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.
Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 35.7% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 Instituciones de SOCAPs que se encuentran en operación.

| RANKING | INSTITUCIÓN | GESTIÓN ORDINARIA | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | IDATU* TRIMESTRAL |
|---------------------|-------------------------|-------------------|---------------------|--------------|-------------------|
| 1 | Caja Morelia Valladolid | 9.92 | N/A | 10.00 | 9.96 |
| 2 | Caja Popular Mexicana | N/A | 9.77 | 10.00 | 9.86 |
| Promedio del Sector | | 9.91 | 1.09 | 10.00 | 9.63 |



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (150 de 152 SOCAPs han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 12 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 12 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Caja Popular Mexicana no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

| BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (12) | Peso del Indicador (Puntos) | DATOS | | ASIGNACIÓN DE PUNTOS* | | | |
|---|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|---|
| | | Índice de | Part. en el Sector | Por el Índice | Por la Participación | Promedio de Puntos | |
| Asuntos directos no respondidos (vencidos) | 10 | 0.00 | 0.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | ✓ |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos | 5 | 11.75 | n/a | 2.74 | n/a | 2.74 | |
| Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente) | 10 | 0.00 | 0.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | ✓ |
| Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente) | 10 | 0.00 | 0.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | ✓ |
| Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas) | 15 | 0.00 | 0.00 | 15.00 | 15.00 | 15.00 | ✓ |
| Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas | 5 | 0.00 | n/a | 5.00 | n/a | 5.00 | ✓ |
| Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas) | 10 | 0.00 | 0.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | ✓ |
| Asuntos favorables en GE que pasaron a CO | 35 | 0.00 | 0.00 | 35.00 | 35.00 | 35.00 | ✓ |
| Total | 100 | | | 97.74 | 90.00 | 97.74 | |

El puntaje 97.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



97.74/ 10 = 9.77 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 3 asuntos atendidos en este proceso por Caja Popular Mexicana, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Caja Popular Mexicana no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

| BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (3) | Peso del Indicador (Puntos) | DATOS | | ASIGNACIÓN DE PUNTOS* | | | |
|---|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|---|
| | | Índice de | Part. en el Sector | Por el Índice | Por la Participación | Promedio de Puntos | |
| Asuntos diferidos | 30 | 0.00 | 0.00 | 30.00 | 30.00 | 30.00 | ✓ |
| Informes no razonados | 10 | 0.00 | 0.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | ✓ |
| Asuntos con incumplimientos en el Proceso | 30 | 0.00 | 0.00 | 30.00 | 30.00 | 30.00 | ✓ |
| Asuntos con Incumplimiento de Convenio | 30 | 0.00 | 0.00 | 30.00 | 30.00 | 30.00 | ✓ |
| | 100 | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | |

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

| | | | | |
|---------------------|-------|---|-----|------|
| Gestión Ordinaria | N/A | x | - | - |
| Gestión Electrónica | 9.77 | x | 0.6 | 5.86 |
| Conciliación | 10.00 | x | 0.4 | 4.00 |

IDATU= 9.86

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

| | |
|---|---|
| Sanciones Firmes | - |
| Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF) | - |

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

| Tipo de Asunto | 2021 | 2022 | Var. |
|--|----------------|----------------|---------------|
| Total | 359,461 | 298,902 | -16.8% |
| Consultas | 351,406 | 290,800 | -17.2% |
| Controversias: | 8,055 | 8,102 | 0.6% |
| Aclaraciones | 278 | 264 | -5.0% |
| Reclamaciones | 7,777 | 7,838 | 0.8% |
| Controversias - Medios de Recepción | | | |
| Teléfono | 7,492 | 7,505 | 0.2% |
| Sucursales | 466 | 460 | -1.3% |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 60 | 57 | -5.0% |
| Página de internet | 9 | 44 | 388.9% |
| UNE | 5 | 14 | 180.0% |
| CONDUSEF-Gestión ordinaria | 23 | 13 | -43.5% |
| Correo electrónico | 0 | 9 | - |
| Total | 8,055 | 8,102 | 0.6% |
| Estatus del asunto | | | |
| 2021 | 2022 | Part. | |
| Concluido | 8,055 | 8,102 | 100.0% |
| En Trámite | 0 | 0 | 0.0% |

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA MORELIA VALLADOLID

| Proceso | 2021 | 2022 | Var. (%) |
|---|------------|------------|----------------|
| ASESORÍAS | 53 | 78 | 47.2% |
| RECLAMACIONES (Quejas del usuario) | 50 | 71 | 42.0% |
| CONTROVERSIAS | 48 | 71 | 47.9% |
| Gestión Ordinaria | 20 | 15 | -25.0% |
| Gestión Electrónica | 0 | 0 | - |
| Gestión de Cobranza (REDECO) | 17 | 41 | 141.2% |
| Conciliación | 11 | 15 | 36.4% |
| SOLICITUD DE DICTAMEN | 2 | 0 | -100.0% |
| SOLICITUD DE DEFENSORIA | 0 | 0 | - |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA | 0 | 0 | - |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES | 0 | 0 | - |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS | 0 | 0 | - |
| TOTAL | 103 | 149 | 44.7% |

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOCAPS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 34 municipios del país se registra al menos una reclamación de CAJA MORELIA VALLADOLID, de éstos, 10 concentran el 61% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

| | | |
|-----------|-----------------------|----|
| 1 | REDECO* | 41 |
| 2 | Jalisco | 8 |
| 3 | Guanajuato | 6 |
| 4 | Michoacan | 5 |
| 5 | Puebla | 4 |
| 6 | Queretaro | 3 |
| 7 | Morelos | 1 |
| 8 | Metropolitana Oriente | 1 |
| 9 | Metropolitana Central | 1 |
| 10 | Metropolitana Metro | 1 |

UAU *S que atendieron más reclamaciones



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 67% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 33% por mujeres.



| RANGO DE EDAD | RECLAMACIONES | PART. (%) |
|--------------------|---------------|---------------|
| Entre 18 a 29 años | 7 | 9.9% |
| Entre 30 a 39 años | 36 | 50.7% |
| Entre 40 a 49 años | 12 | 16.9% |
| Entre 50 a 59 años | 12 | 16.9% |
| Entre 60 a 69 años | 2 | 2.8% |
| Entre 70 a 79 años | 2 | 2.8% |
| Más de 80 años | 0 | 0.0% |
| TOTAL | 71 | 100.0% |

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

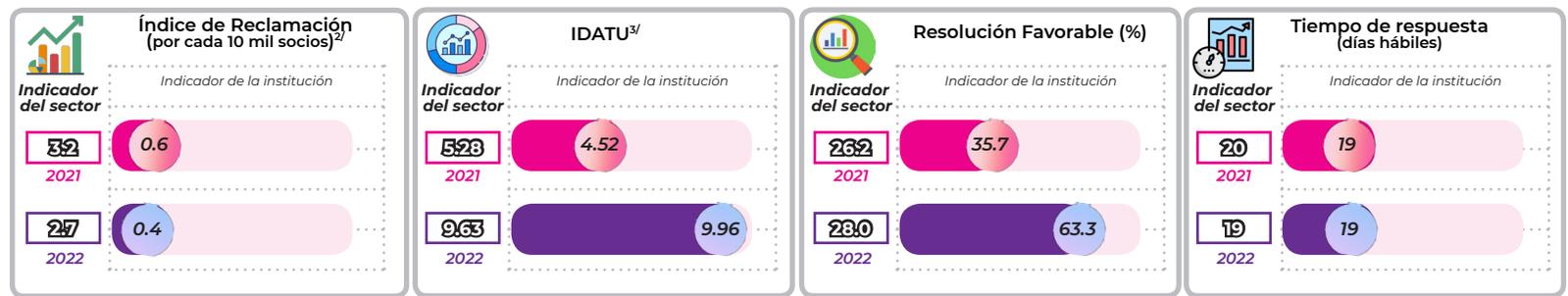
| PRODUCTO | 2021 | | 2022 | | Var. (%) |
|----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| | RECLAMACIONES | PART. (%) | RECLAMACIONES | PART. (%) | |
| TOTAL | 50 | 100.0 | 71 | 100.0 | 42.0 |
| Crédito personal | 15 | 30.0 | 35 | 49.3 | 133.3 |
| Gestión de cobranza (REDECO) | 6 | 12.0 | 19 | 26.8 | 216.7 |
| Crédito al auto | 7 | 14.0 | 9 | 12.7 | 28.6 |
| Cuenta de ahorro | 15 | 30.0 | 3 | 4.2 | -80.0 |
| Tarjeta de débito | 1 | 2.0 | 3 | 4.2 | 200.0 |
| Resto de Productos ^{1/} | 6 | 12.0 | 2 | 2.8 | - |

^{1/}Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito con garantía prendaria Y Servicios en sucursal y/o UNE.

Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

Tarjeta de debito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

| ¿QUÉ ES? | RANKING | INSTITUCIÓN | GESTIÓN ORDINARIA | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | IDATU* TRIMESTRAL |
|--|---------|----------------------------|-------------------|---------------------|--------------|-------------------|
| El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF. | 1 | Caja Morelia Valladolid | 9.92 | N/A | 10.00 | 9.96 |
| | 2 | Caja Popular Mexicana | N/A | 9.77 | 10.00 | 9.86 |
| | | Promedio del Sector | 9.91 | 1.09 | 10.00 | 9.63 |

¿PARA QUÉ SIRVE?
 El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.
 Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?
 Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 35.7% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 Instituciones de SOCAPs que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (150 de 152 SOCAPs han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ORDINARIA

VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA:

No presentó problemática, ya que de los 4 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

No presentó problemática, ya que no se le notificó ninguna solicitud de respuesta a través del sistema SINE.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS: En esta materia, no presentó problemática, ya que de los 4 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Caja Morelia Valladolid no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Ordinaria.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

| BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4) | Peso del Indicador (Puntos) | DATOS | | ASIGNACIÓN DE PUNTOS* | | |
|--|-----------------------------|--|--------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|
| | | índice de CAJA MORELIA VALLADOLID ¹ | Part. en el Sector | Por el índice | Por la Participación | Promedio de Puntos |
| Asuntos directos vencidos | 20 | 0.00 | 0.00 | 20.00 | 20.00 | 20.00 |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos | 5 | 5.00 | n/a | 4.17 | n/a | 4.17 |
| Solicitudes de prórroga | 15 | 0.00 | 0.00 | 15.00 | 15.00 | 15.00 |
| Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos | 15 | 0.00 | 0.00 | 15.00 | 15.00 | 15.00 |
| Asuntos en SINE vencidos en el PAU | 20 | 0.00 | 0.00 | 20.00 | 20.00 | 20.00 |
| Asuntos favorables en GO que pasaron a CO | 25 | 0.00 | 0.00 | 25.00 | 25.00 | 25.00 |
| Total | 100 | | | 99.17 | 95.00 | 99.17 |

El puntaje 99.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 **99.17 / 10 = 9.92 de calificación**

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 6 asuntos atendidos en este proceso por Caja Morelia Valladolid, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Caja Morelia Valladolid no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

| BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6) | Peso del Indicador (Puntos) | DATOS | | ASIGNACIÓN DE PUNTOS* | | | |
|---|-----------------------------------|---|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|---|
| | | Índice de CAJA MORELIA VALLADOLID | Part. en el Sector | Por el Índice | Por la Participación | Promedio de Puntos | |
| Asuntos diferidos | 30 | 0.00 | 0.00 | 30.00 | 30.00 | 30.00 | ✓ |
| Informes no razonados | 10 | 0.00 | 0.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | ✓ |
| Asuntos con incumplimientos en el Proceso | 30 | 0.00 | 0.00 | 30.00 | 30.00 | 30.00 | ✓ |
| Asuntos con Incumplimiento de Convenio | 30 | 0.00 | 0.00 | 30.00 | 30.00 | 30.00 | ✓ |
| | 100 | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | |

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

| | | | | |
|---------------------|-------|---|-----|------|
| Gestión Ordinaria | 9.92 | x | 0.4 | 3.96 |
| Gestión Electrónica | N/A | x | - | - |
| Conciliación | 10.00 | x | 0.6 | 6.00 |

IDATU= 9.96

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

| | |
|---|---|
| Sanciones Firmes | - |
| Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF) | - |

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

| Tipo de Asunto | 2021 | 2022 | Var. |
|--|------|------|--------|
| Total | 88 | 93 | 5.7% |
| Consultas | 6 | 4 | -33.3% |
| Controversias: | 82 | 89 | 8.5% |
| Aclaraciones | 40 | 39 | -2.5% |
| Reclamaciones | 42 | 50 | 19.0% |
| Controversias - Medios de Recepción | | | |
| Teléfono | 29 | 35 | 20.7% |
| Correo electrónico | 8 | 27 | 237.5% |
| Sucursales | 45 | 27 | -40.0% |
| CONDUSEF-Gestión ordinaria | 0 | 0 | - |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 0 | 0 | - |
| Página de internet | 0 | 0 | - |
| UNE | 0 | 0 | - |
| Total | 82 | 89 | 8.5% |
| Estatus del asunto | | | |
| Concluido | 82 | 89 | 100.0% |
| En Trámite | 0 | 0 | 0.0% |

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.