SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

FICHA ESTADÍSTICA
ENERO - DICIEMBRE 2016

Presidencia de Condusef

SIC's

FICHA ESTADÍSTICA 2016
TRANS UNION DE MÉXICO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SIC´s:	581,683	
Acciones de Defensa realizadas de Trans Union de México:	458,852	Part. 78.9%

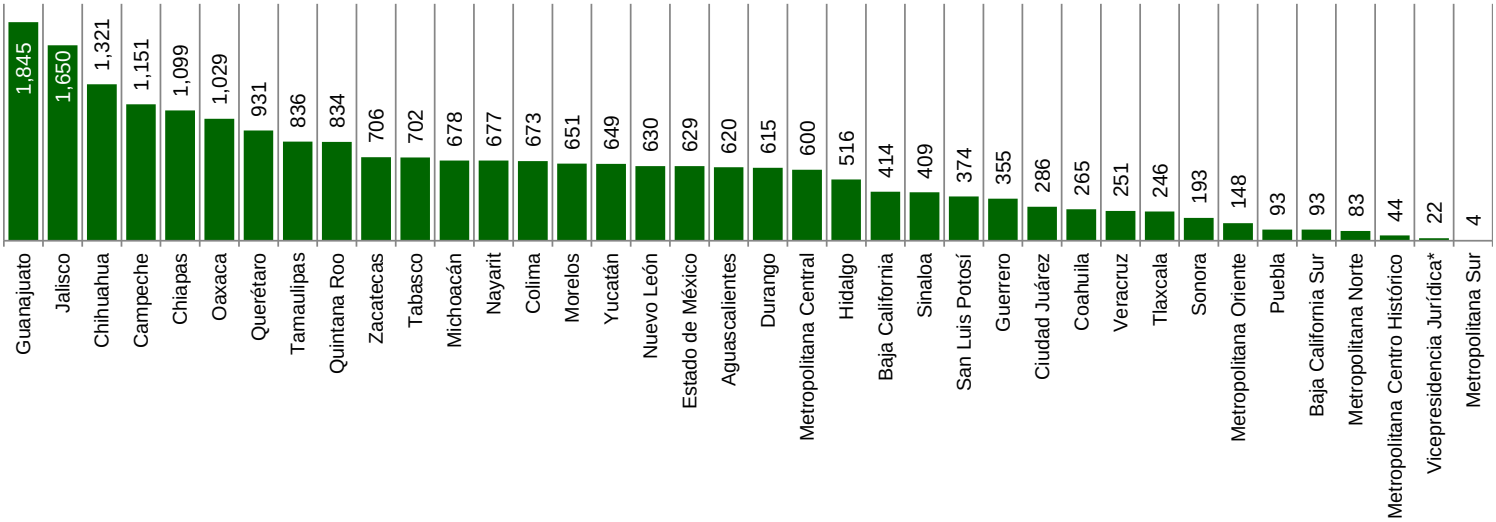
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TRANS UNION DE MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**455,537**	**436,530**	**-4.2%**
RECLAMACIONES	**20,170**	**22,322**	**10.7%**
Controversias	**20,145**	**22,300**	**10.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	19,604	21,787	11.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	541	513	-5.2%
Solicitud de Dictamen	**25**	**22**	**-12.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**475,707**	**458,852**	**-3.5%**

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.

FICHA ESTADÍSTICA 2016
TRANS UNION DE MÉXICO

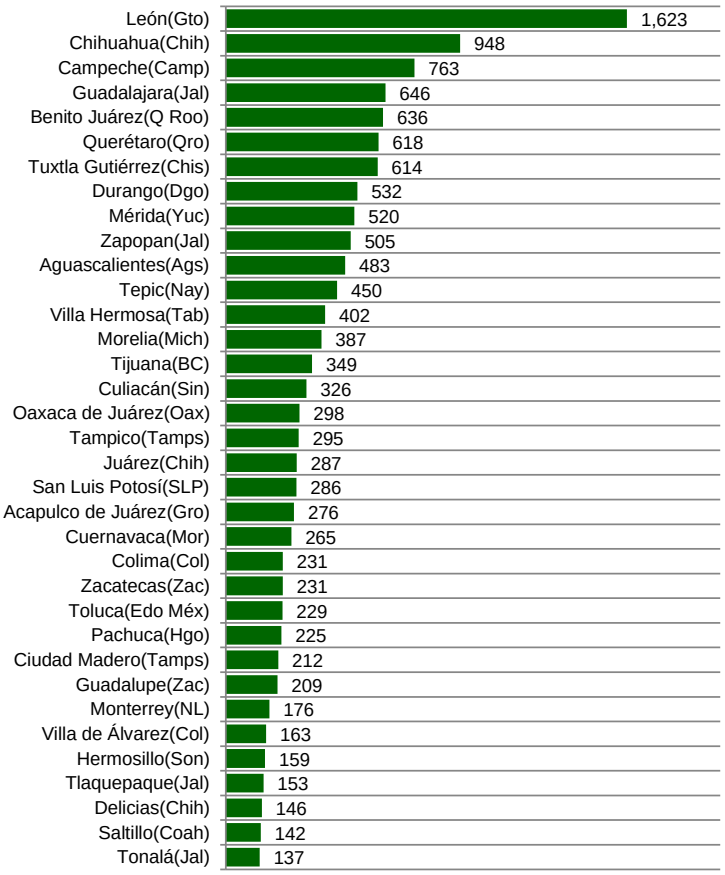
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 22,322



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 1,043 municipios del país se registra al menos una reclamación de Trans Union de México, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



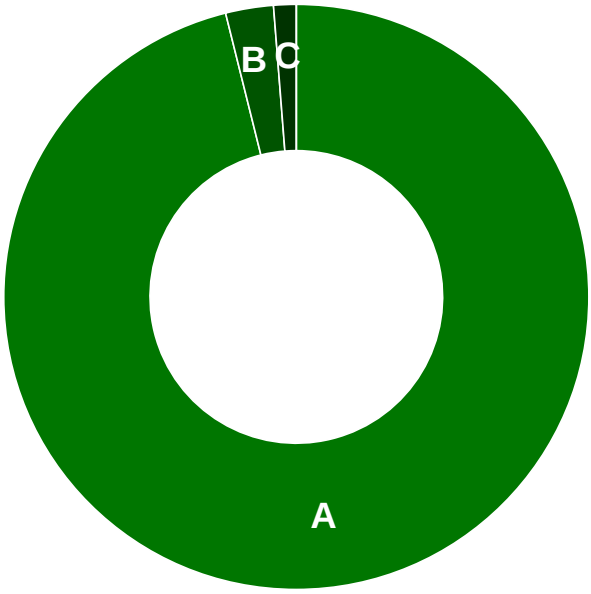
El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3,361	15.0%
Entre 30 y 39 años	6,072	27.2%
Entre 40 y 49 años	5,643	25.3%
Entre 50 y 59 años	4,641	20.8%
Entre 60 y 69 años	2,139	9.6%
Entre 70 y 79 años	430	1.9%
Más de 80 años	36	0.2%
Total	**22,322**	**100.0%**

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**20,170**	**100.0**	**22,322**	**100.0**	**10.7**
Reporte de crédito especial	19,225	95.3	21,454	96.1	11.6
Reporte de crédito	580	2.9	590	2.6	1.7
Resto de reclamaciones	365	1.8	278	1.3	-



A	**96.1%**	**Reporte de crédito especial**
	25%	Actualización de historial crediticio no realizada
	24%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	13%	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte
B	**2.6%**	**Reporte de crédito**
	39%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	21%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte
C	**1.3%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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.

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

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.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Dun & Bradstreet, S.A.	N/A	9.03	9.05	9.04
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	N/A	7.07	6.30	6.76
3	**Trans Union de México, S.A.**	**N/A**	**4.66**	**2.24**	**3.69**
	Índice del Sector	**N/A**	**6.92**	**5.86**	**6.50**

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic´s que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2016, Trans Union de México acumuló 2 vencimientos de 20,185 asuntos directos, lo que implicó que practicamente en ningun caso el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 33.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Trans Union de México no presentó problemática, ya que de los 21,594 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 338 casos Trans Union de México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 101 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 121 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 42 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 574 asuntos atendidos en este proceso, 174 (30.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 67.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 54.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 12 asuntos (2.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 52.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 68 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Trans Union de México incumplió en 1 caso que significó el 1.5% de sus convenios firmados y representaron el 100.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	1	0		2
Asuntos directos	4,906	5,085	5,762	4,432		20,185
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.02**	**0.00**	**0.02**	**0.00**	✓	**0.01**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**0.00**	**25.00**	**0.00**		**33.33**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	50,262	65,121	68,770	48,348		232,501
Asuntos directos	4,906	5,085	5,762	4,432		20,185
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.25**	**12.81**	**11.94**	**10.91**	✓	**11.52**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	51	32	13	10		106
Asuntos directos	4,906	5,085	5,762	4,432		20,185
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.04**	**0.63**	**0.23**	**0.23**		**0.53**
% de participación respecto del Sector	**60.71**	**61.54**	**39.39**	**43.48**		**55.21**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	5,274	5,489	6,076	4,755		21,594
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	71	112	74	81		338
Asuntos de GE que pasaron a CO	118	151	91	99		459
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**60.17**	**74.17**	**81.32**	**81.82**	✗	**73.64**
% de participación respecto del Sector	**74.74**	**79.43**	**78.72**	**72.32**		**76.47**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	21	29	25	26		101
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	71	112	74	81		338
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**29.58**	**25.89**	**33.78**	**32.10**	✓	**29.88**
% de participación respecto del Sector	**77.78**	**82.86**	**80.65**	**81.25**		**80.80**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	21	6	7	8		42
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	47	39	17	18		121
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**44.68**	**15.38**	**41.18**	**44.44**	✗	**34.71**
% de participación respecto del Sector	**80.77**	**40.00**	**53.85**	**42.11**		**57.53**
Calificación del Proceso	**45.71**	**61.62**	**48.77**	**51.50**		**46.56**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.01**	**33.33**	8.05	5.50	**6.78**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**11.52**	**n/a**	2.79	n/a	**2.79**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.53**	**55.21**	5.00	1.00	**3.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**73.64**	**76.47**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**29.88**	**80.80**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**34.71**	**57.53**	1.00	1.00	**1.00**
Total	**100**			**49.84**	**39.50**	**46.56**

El puntaje 46.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

46.56 / 10 = 4.66 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	40	46	51	37		174
Asuntos concluidos	147	181	116	130		574
Índice de asuntos diferidos (%)	**27.21**	**25.41**	**43.97**	**28.46**	✓	**30.31**
% de participación respecto del Sector	**78.43**	**63.89**	**64.56**	**64.91**		**67.18**
Asuntos diferidos no conciliados	21	27	27	20		95
Asuntos diferidos	40	46	51	37		174
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**52.50**	**58.70**	**52.94**	**54.05**	✗	**54.60**
% de participación respecto del Sector	**77.78**	**58.70**	**60.00**	**58.82**		**62.50**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	4	6	2		12
Asuntos concluidos	147	181	116	130		574
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**2.21**	**5.17**	**1.54**	✓	**2.09**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**50.00**	**75.00**	**28.57**		**52.17**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	23	12	16	17		68
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**5.88**	✗	**1.47**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**		**100.00**
Calificación del Proceso	**70.06**	**64.31**	**60.32**	**19.03**		**22.38**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**30.31**	**67.18**	17.64	1.00	**9.32**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**54.60**	**62.50**	11.54	1.00	**6.27**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**2.09**	**52.17**	10.58	1.00	**5.79**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**1.47**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Total	**100**			**40.76**	**4.00**	**22.38**

El puntaje 22.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

22.38 / 10 = 2.24 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**4.66**	**x**	**0.6**	**2.79**
• **Conciliación:**	**2.24**	**x**	**0.4**	**0.90**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 3.69

FICHA ESTADÍSTICA 2016
CÍRCULO DE CRÉDITO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del SIC´s:	581,683	
Acciones de Defensa realizadas de Círculo de Crédito:	119,422	Part. 20.5%

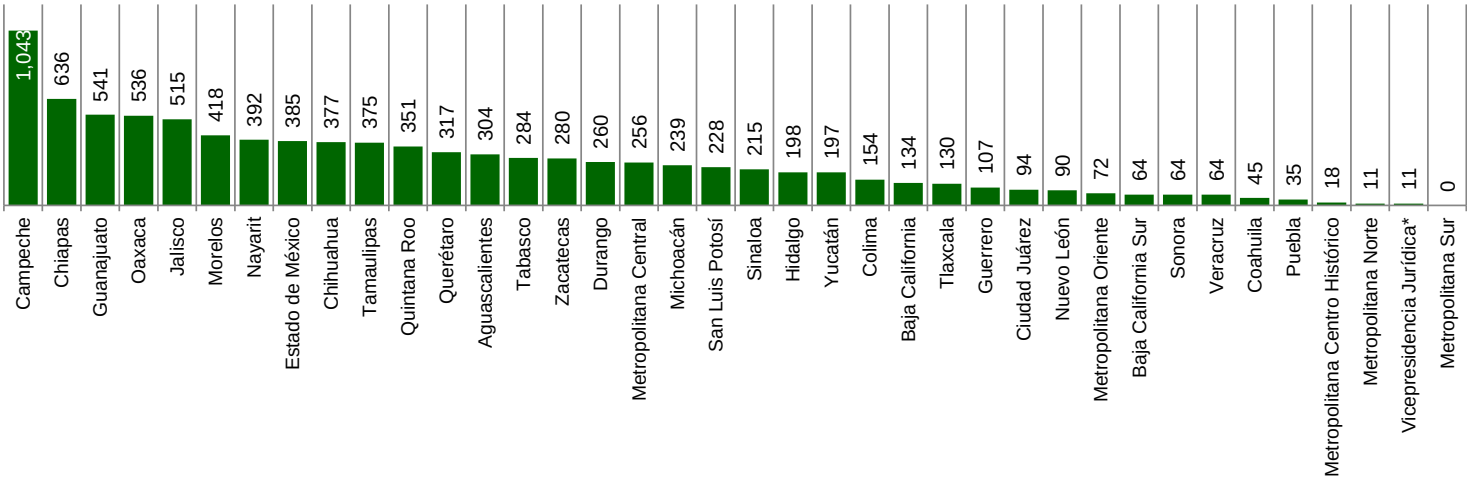
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CÍRCULO DE CRÉDITO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**87,450**	**109,982**	**25.8%**
RECLAMACIONES	**6,728**	**9,440**	**40.3%**
Controversias	**6,719**	**9,429**	**40.3%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	6,518	9,134	40.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	201	295	46.8%
Solicitud de Dictamen	**9**	**11**	**22.2%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**94,178**	**119,422**	**26.8%**

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.

FICHA ESTADÍSTICA 2016
CÍRCULO DE CRÉDITO

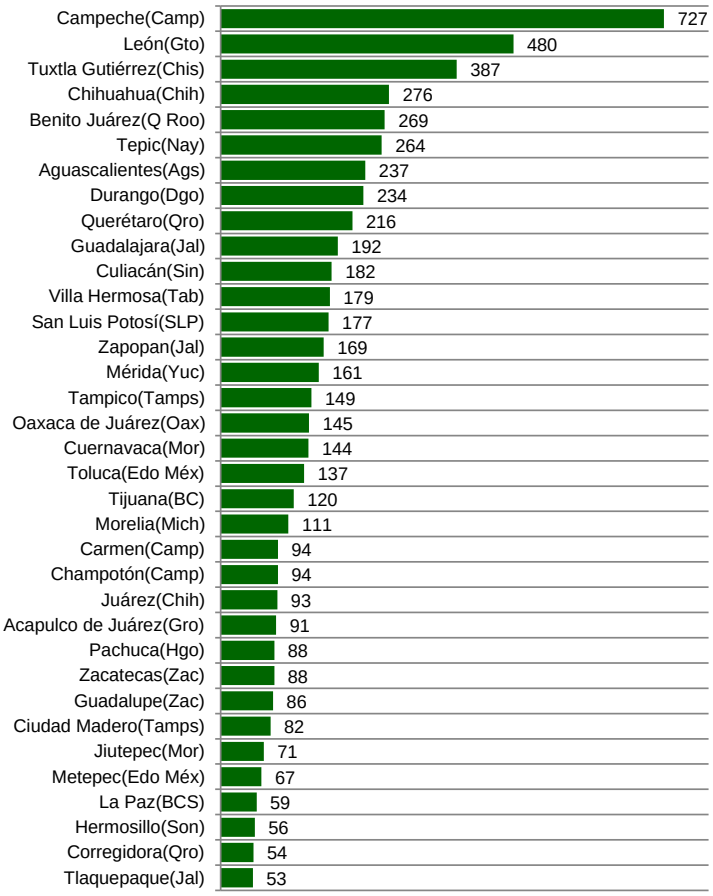
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 9,440



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 743 municipios del país se registra al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.



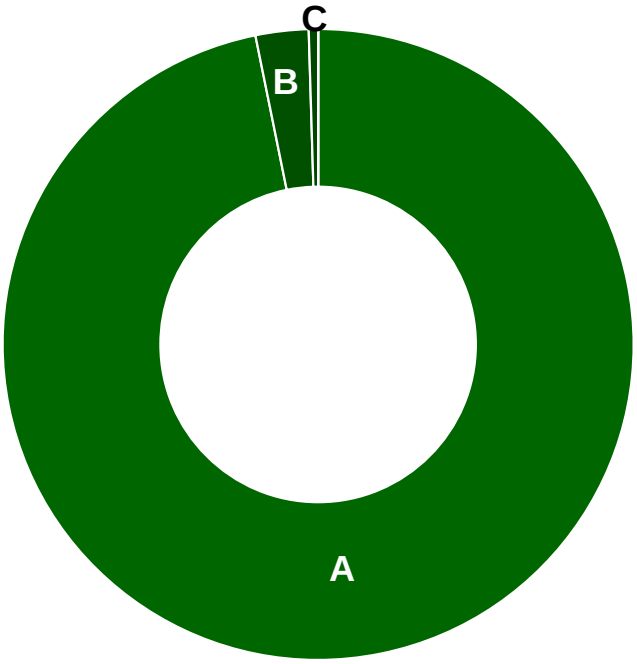
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,573	16.7%
Entre 30 y 39 años	2,709	28.7%
Entre 40 y 49 años	2,375	25.1%
Entre 50 y 59 años	1,751	18.5%
Entre 60 y 69 años	869	9.2%
Entre 70 y 79 años	158	1.7%
Más de 80 años	5	0.1%
Total	**9,440**	**100.0%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**6,728**	**100.0**	**9,440**	**100.0**	**40.3**
Reporte de crédito especial	6,537	97.1	9,139	96.8	39.8
Reporte de crédito	153	2.3	256	2.7	67.3
Resto de reclamaciones	38	0.6	45	0.5	-



A	**96.8%**	**Reporte de crédito especial**
	35%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	33%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Eliminación de historial crediticio no realizada
B	**2.7%**	**Reporte de crédito**
	61%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	20%	Actualización de historial crediticio no realizada
	11%	Eliminación de historial crediticio no realizada
C	**0.5%**	**Varios**

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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.

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

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.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Dun & Bradstreet, S.A.	N/A	9.03	9.05	9.04
2	**Círculo de Crédito, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.07**	**6.30**	**6.76**
3	Trans Union de México, S.A.	N/A	4.66	2.24	3.69
	Índice del Sector	**N/A**	**6.92**	**5.86**	**6.50**

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic´s que se encuentran en operación.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2016, Círculo de Crédito acumuló 4 vencimientos de 8,736 asuntos directos, lo que implicó que practicamente en ningun caso el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 66.7% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Círculo de Crédito no presentó problemática, ya que de los 8,968 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 97 casos Círculo de Crédito emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 23 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 94 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 29 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 261 asuntos atendidos en este proceso, 78 (29.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 30.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 69.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 11 asuntos (4.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 47.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 34 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Círculo de Crédito no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	3	0		4
Asuntos directos	1,895	2,052	2,491	2,298		8,736
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.05**	**0.12**	**0.00**	✓	**0.05**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**		**66.67**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9,455	16,633	23,782	17,408		67,278
Asuntos directos	1,895	2,052	2,491	2,298		8,736
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.99**	**8.11**	**9.55**	**7.58**	✓	**7.70**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	31	19	20	12		82
Asuntos directos	1,895	2,052	2,491	2,298		8,736
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.64**	**0.93**	**0.80**	**0.52**	✓	**0.94**
% de participación respecto del Sector	**36.90**	**36.54**	**60.61**	**52.17**		**42.71**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1,941	2,093	2,550	2,384		8,968
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	24	28	15	30		97
Asuntos de GE que pasaron a CO	36	56	36	63		191
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**66.67**	**50.00**	**41.67**	**47.62**	✗	**50.79**
% de participación respecto del Sector	**25.26**	**19.86**	**15.96**	**26.79**		**21.95**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	5	6	6		23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	24	28	15	30		97
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**25.00**	**17.86**	**40.00**	**20.00**	✓	**23.71**
% de participación respecto del Sector	**22.22**	**14.29**	**19.35**	**18.75**		**18.40**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	8	6	11		29
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	12	28	21	33		94
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**33.33**	**28.57**	**28.57**	**33.33**	✗	**30.85**
% de participación respecto del Sector	**15.38**	**53.33**	**46.15**	**57.89**		**39.73**
Calificación del Proceso	**70.67**	**73.83**	**64.16**	**71.34**		**70.67**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.05**	**66.67**	1.00	1.00	**1.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**7.70**	**n/a**	3.59	n/a	**3.59**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.94**	**42.71**	1.00	1.94	**1.47**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**50.79**	**21.95**	20.00	14.83	**17.42**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**23.71**	**18.40**	6.54	11.92	**9.23**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**30.85**	**39.73**	10.00	3.92	**6.96**
Total	**100**			**73.13**	**63.62**	**70.67**

El puntaje 70.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.67 / 10 = 7.07 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2016
CÍRCULO DE CRÉDITO

círculo de crédito

SHCP Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	10	24	24	20		78
Asuntos concluidos	54	74	53	80		261
Índice de asuntos diferidos (%)	**18.52**	**32.43**	**45.28**	**25.00**	✓	**29.89**
% de participación respecto del Sector	**19.61**	**33.33**	**30.38**	**35.09**		**30.12**
Asuntos diferidos no conciliados	6	18	16	14		54
Asuntos diferidos	10	24	24	20		78
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**60.00**	**75.00**	**66.67**	**70.00**	✗	**69.23**
% de participación respecto del Sector	**22.22**	**39.13**	**35.56**	**41.18**		**35.53**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	4	2	5		11
Asuntos concluidos	54	74	53	80		261
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**5.41**	**3.77**	**6.25**	✗	**4.21**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**50.00**	**25.00**	**71.43**		**47.83**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	11	5	8	10		34
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**85.59**	**52.12**	**68.97**	**51.37**		**62.99**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**29.89**	**30.12**	20.00	11.92	**15.96**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**69.23**	**35.53**	1.00	9.47	**5.23**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**4.21**	**47.83**	1.00	2.58	**1.79**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**62.00**	**63.97**	**62.99**

El puntaje 62.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.99 / 10 = 6.30 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.07	x	0.6	4.24
• **Conciliación:**	6.30	x	0.4	2.52

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.76

FICHA ESTADÍSTICA 2016
DUN & BRADSTREET

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SIC´s: 581,683

Acciones de Defensa realizadas de Dun & Bradstreet: 2,664 Part. 0.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DUN & BRADSTREET:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,922**	**1,905**	**-0.9%**
RECLAMACIONES	**774**	**759**	**-1.9%**
Controversias	774	759	-1.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	763	737	-3.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	11	22	100.0%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**2,696**	**2,664**	**-1.2%**

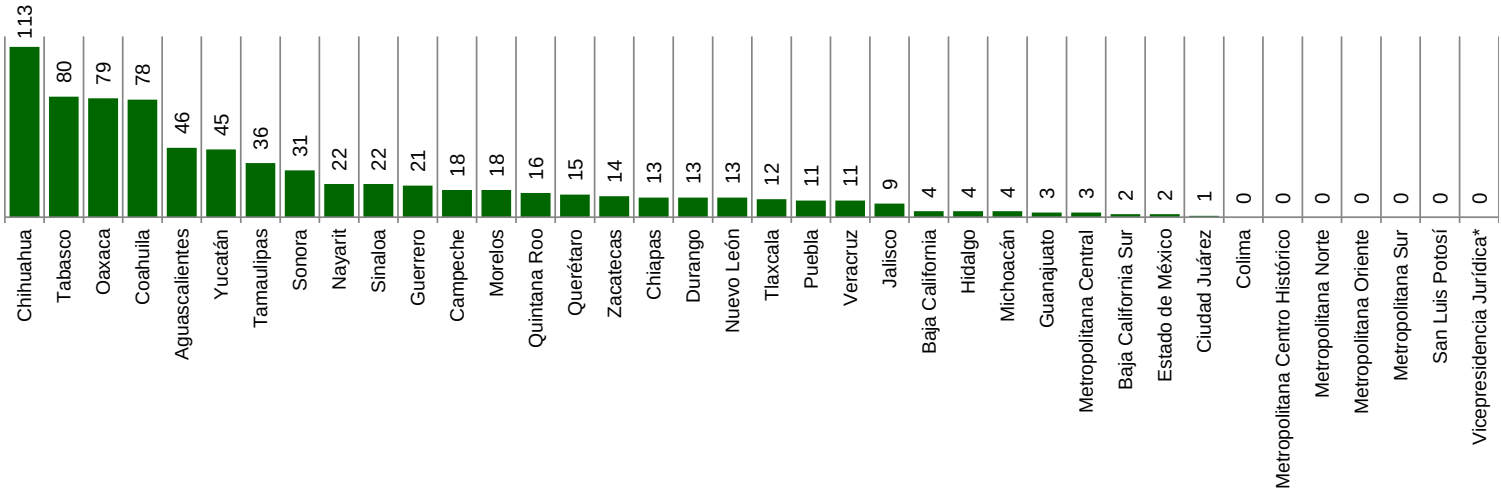
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
DUN & BRADSTREET

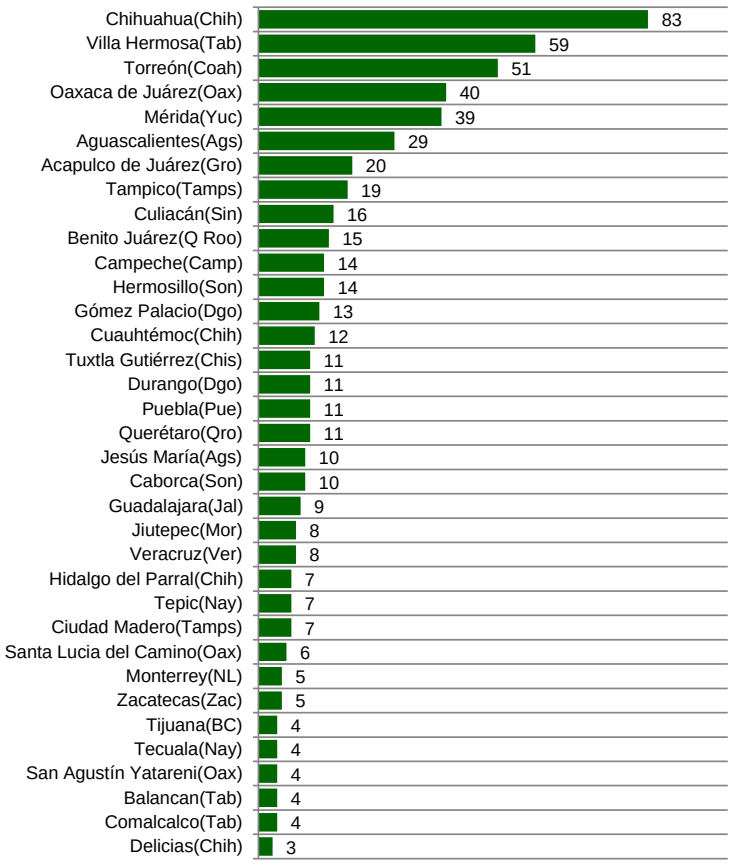
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 759



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 165 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de éstos, 17 concentran el 60% de las quejas.



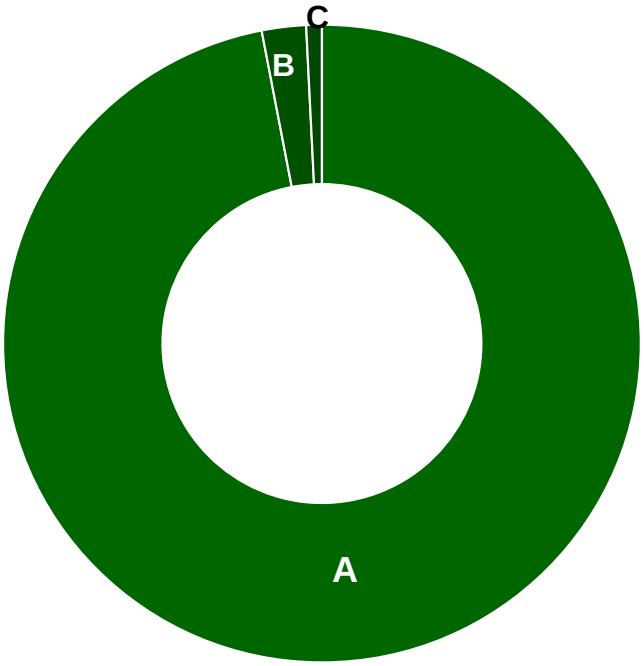
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

El 77% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 23% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	37	5%
Entre 30 y 39 años	113	15%
Entre 40 y 49 años	200	27%
Entre 50 y 59 años	231	30%
Entre 60 y 69 años	124	16%
Entre 70 y 79 años	47	6%
Más de 80 años	7	1%
Total	**759**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**774**	**100.0**	**759**	**100.0**	**-1.9**
Reporte de crédito especial	755	97.5	736	97.0	-2.5
Reporte de crédito	14	1.8	17	2.2	21.4
Resto de reclamaciones	5	0.7	6	0.8	-



A	**97.0%**	**Reporte de crédito especial**
	58%	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)
	13%	Actualización de historial crediticio no realizada
	9%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
B	**2.2%**	**Reporte de crédito**
	59%	Actualización de historial crediticio no realizada
	35%	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte
	6%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
C	**0.8%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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.

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

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.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	**Dun & Bradstreet, S.A.**	**N/A**	**9.03**	**9.05**	**9.04**
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	N/A	7.07	6.30	6.76
3	Trans Union de México, S.A.	N/A	4.66	2.24	3.69
	Índice del Sector	**N/A**	**6.92**	**5.86**	**6.50**

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic´s que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2016 Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que de los 660 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que de los 748 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 7 casos Dun & Bradstreet emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

De 6 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 21 asuntos atendidos en este proceso, 7 (33.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 42.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	186	150	187	137		660
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	919	955	1,400	996		4,270
Asuntos directos	186	150	187	137		660
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.94**	**6.37**	**7.49**	**7.27**	✓	**6.47**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	1	0	1		4
Asuntos directos	186	150	187	137		660
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.08**	**0.67**	**0.00**	**0.73**	✗	**0.61**
% de participación respecto del Sector	**2.38**	**1.92**	**0.00**	**4.35**		**2.08**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	208	174	211	155		748
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	5	1		7
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	2	7	3		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**50.00**	**71.43**	**33.33**	✓	**53.85**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.71**	**5.32**	**0.89**		**1.58**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	5	1		7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**14.29**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.86**	**0.00**	**0.00**		**0.80**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	0	0		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	1	2	2		6
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**100.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**33.33**
% de participación respecto del Sector	**3.85**	**6.67**	**0.00**	**0.00**		**2.74**
Calificación del Proceso	**90.55**	**83.12**	**87.50**	**92.68**		**90.29**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**6.47**	**n/a**	3.85	n/a	**3.85**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.61**	**2.08**	4.22	5.00	**4.61**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**53.85**	**1.58**	17.46	20.00	**18.73**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**14.29**	**0.80**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**33.33**	**2.74**	4.21	10.00	**7.11**
Total	**100**			**85.73**	**90.00**	**90.29**

El puntaje 90.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.29 / 10 = 9.03 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	2	4	0		7
Asuntos concluidos	2	6	8	5		21
Índice de asuntos diferidos (%)	**50.00**	**33.33**	**50.00**	**0.00**	✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**1.96**	**2.78**	**5.06**	**0.00**		**2.70**
Asuntos diferidos no conciliados	0	1	2	0		3
Asuntos diferidos	1	2	4	0		7
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**50.00**	**50.00**	**0.00**	✓	**42.86**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.17**	**4.44**	**0.00**		**1.97**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2	6	8	5		21
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	2	1	1		4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**90.50**	**90.50**	**90.50**	**100.00**		**90.50**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**33.33**	**2.70**	1.00	20.00	**10.50**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**42.86**	**1.97**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**81.00**	**100.00**	**90.50**

El puntaje 90.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.50 / 10 = 9.05 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	9.03	x	0.6	5.42
• **Conciliación:**	9.05	x	0.4	3.62

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.04