



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

SOFIPO

FICHA ESTADÍSTICA 2017

LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V



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 SOFIPO:	5,384
Acciones de Defensa realizadas de Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V:	1,618 Part. 30.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V:

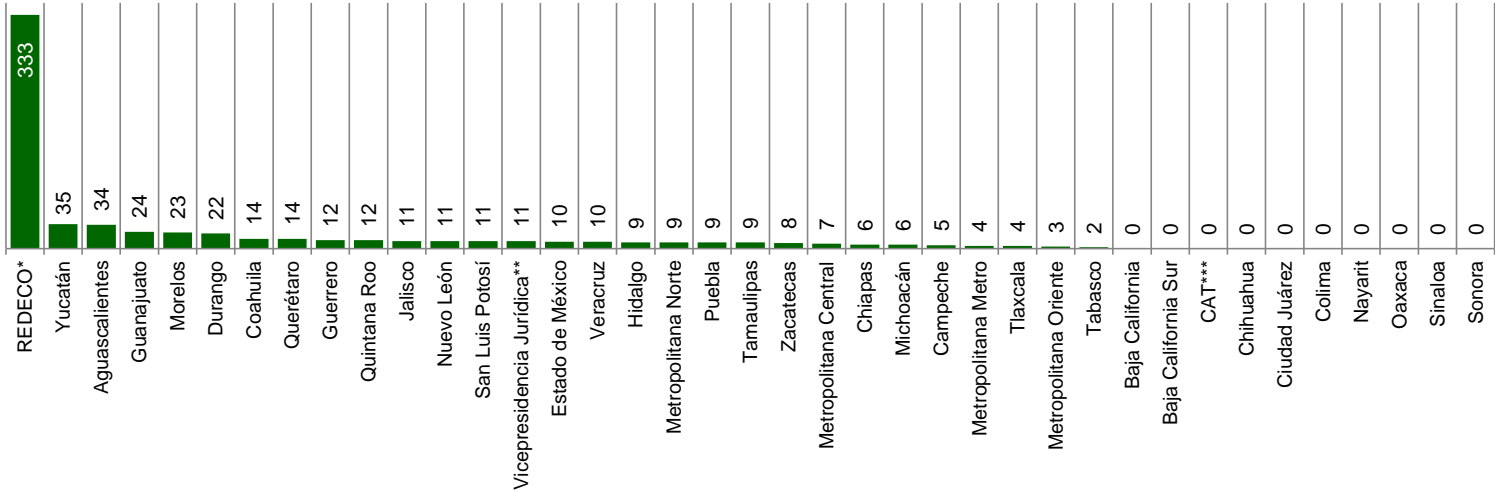
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	529	950	79.6%
RECLAMACIONES	337	668	98.2%
Controversias	327	657	100.9%
• Gestión Ordinaria	18	3	-83.3%
• Gestión Electrónica	149	260	74.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	122	333	173.0%
• Conciliación	38	61	60.5%
Solicitud de Dictamen	7	11	57.1%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	0	-100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	866	1,618	86.8%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 668

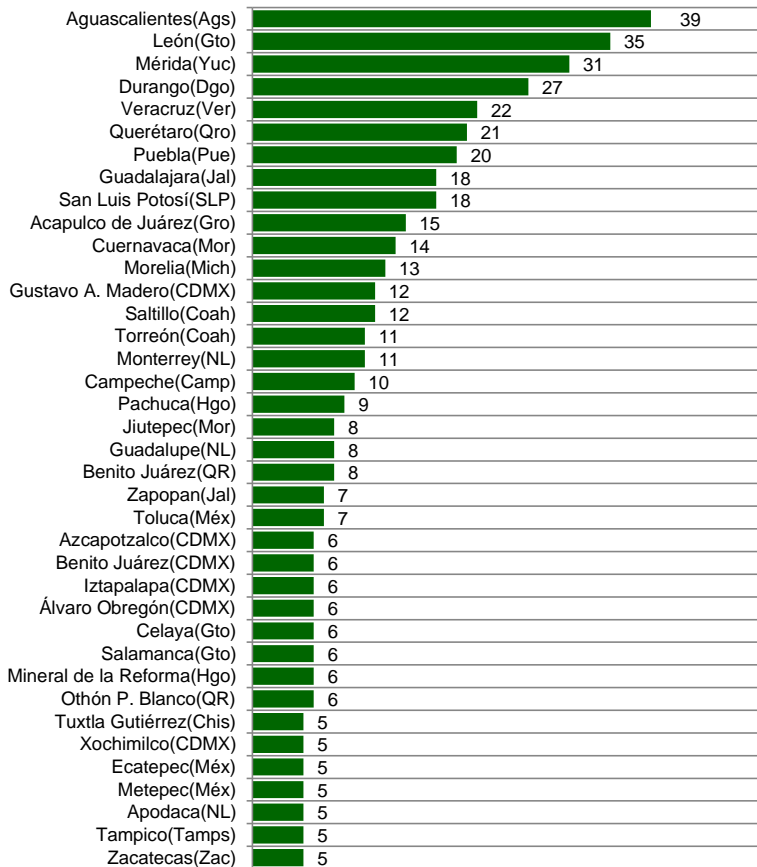


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
 (***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 160 municipios del país se registran al menos una reclamación de Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V, de estos, 27 concentran el 60% de las quejas.

El 48% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 52% por mujeres.

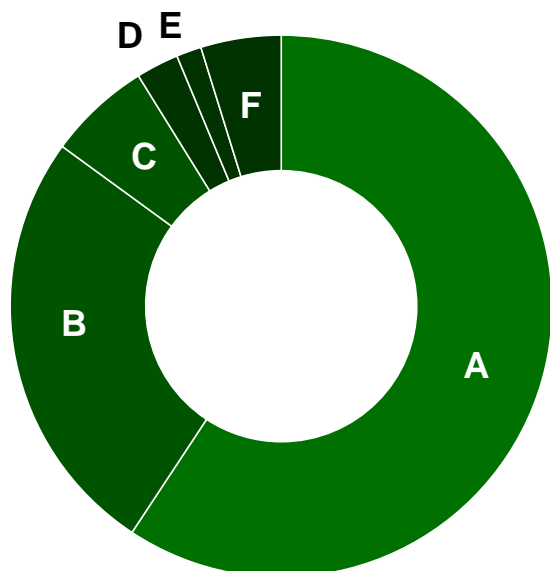


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	82	12.2%
Entre 30 y 39 años	191	28.6%
Entre 40 y 49 años	154	23.1%
Entre 50 y 59 años	123	18.4%
Entre 60 y 69 años	100	15.0%
Entre 70 y 79 años	18	2.7%
Más de 80 años	0	0.0%
Total	668	100.0%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	337	100.0	668	100.0	98.2
Crédito personal	218	64.7	396	59.3	81.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	45	13.3	172	25.7	282.2
Crédito de nómina	24	7.1	41	6.1	70.8
Crédito simple	6	1.8	17	2.6	183.3
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	9	2.7	10	1.5	11.1
Resto de productos 1/	35	10.4	32	4.8	-

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Crédito ABCD, Créditocon garantía prendaria, entre otros.



A	59.3%	Crédito personal
	37%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	24%	Actualización de historial crediticio no realizada
	11%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	25.7%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	6.1%	Crédito de nómina
	22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	20%	Actualización de historial crediticio no realizada
	15%	Incumplimiento con los términos del contrato
D	2.6%	Crédito simple
E	1.5%	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)
F	4.8%	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 SOFIPO y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFIPO.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFIPO.

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	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	N/A	9.68	9.72	9.69
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.50	8.91	9.26
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	8.43	9.85	8.99
4	Te Creemos, S.A. de C.V.	9.20	8.89	7.77	8.62
5	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.78	6.06	6.47	6.93
	Índice del Sector	9.22	4.23	8.87	7.71

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 85.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPO 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 2017, Libertad Servicios Financieros no presentó problemática, ya que los 244 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, Libertad Servicios Financieros no presentó problemática, ya que de los 249 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 24 casos Libertad Servicios Financieros 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, 13 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 20 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable 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 55 asuntos atendidos en este proceso, 10(18.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 27.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.8%) registró un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 25.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 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, Libertad Servicios Financieros 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	57	56	73	58		244
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.)	1,047	893	1,228	989		4,157
Asuntos directos	57	56	73	58		244
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.37	15.95	16.82	17.05	X	17.04
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	0	0		1
Asuntos directos	57	56	73	58		244
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.79	0.00	0.00		0.41
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00	0.00	0.00		20.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	57	58	74	60		249
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	5	10	9		24
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	6	19	17		44
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	83.33	52.63	52.94	X	54.55
% de participación respecto del Sector	0.00	71.43	76.92	90.00		77.42
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	4	3	6		13
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	5	10	9		24
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	80.00	30.00	66.67	X	54.17
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00	75.00	85.71		81.25
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	1	2		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	1	9	8		20
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	11.11	25.00	X	15.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	50.00	40.00		21.43
Calificación del Proceso	92.34	59.85	62.57	64.80		60.60

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	17.04	n/a	1.62	n/a	1.62
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.41	20.00	4.89	3.00	3.94
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	5.00	n/a	5.00
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	54.55	77.42	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	54.17	81.25	7.42	1.00	4.21
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	15.00	21.43	8.65	1.00	4.83
Total	100			68.58	46.00	60.60

El puntaje 60.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$60.60 / 10 = 6.06 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	4	0	0		4
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.)	0	541	0	0		541
Asuntos directos	0	4	0	0		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	135.25	0.00	0.00		135.25
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	4	0	0		4
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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	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 GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	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 no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	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	N/A	98.17	N/A	N/A		97.81

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA 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	10	135.25	n/a	7.81	n/a	7.81
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	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			97.81	80.00	97.81

El puntaje 97.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.81 / 10 = 9.78 \text{ de calificación}$$

(*) 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	5	1	3		10
Asuntos concluidos	5	13	19	18		55
Índice de asuntos diferidos (%)	20.00	38.46	5.26	16.67	X	18.18
% de participación respecto del Sector	25.00	41.67	9.09	33.33		27.78
Asuntos diferidos no conciliados	1	3	1	0		5
Asuntos diferidos	1	5	1	3		10
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	60.00	100.00	0.00	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	100.00	75.00	33.33	0.00		50.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	1		1
Asuntos concluidos	5	13	19	18		55
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	5.56	X	1.82
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	100.00		25.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	1	1		2
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	69.60	71.65	77.33	69.92		64.68

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	18.18	27.78	16.55	1.00	8.77
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	50.00	50.00	10.50	1.00	5.75
Asuntos con Incumplimiento	20	1.82	25.00	19.31	1.00	10.15
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			86.35	43.00	64.68

El puntaje 64.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

64.68 / 10 = 6.47 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.78	x	0.2	1.96
• Gestión Electrónica:	6.06	x	0.5	3.03
• Conciliación:	6.47	x	0.3	1.94

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 6.93

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	2,019	2,606	29.1%
I.- Consultas	785	1,095	39.5%
II.- Controversias:	1,234	1,511	22.4%
II.I Aclaraciones	638	663	3.9%
II.II Reclamaciones	596	848	42.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	1,234	1,511	22.4%
Sucursales	745	565	-24.2%
Teléfono	256	534	108.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	161	272	68.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	49	89	81.6%
Correo electrónico	14	49	250.0%
UNE	9	2	-77.8%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$805,525	\$1,404,998	74.4%
Monto Abonado	\$562,930	\$749,358	33.1%
% de Abono	69.9%	53.3%	
Resolución Favorable al Usuario	24.6%	68.3%	

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.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

TE CREEMOS, S.A. DE C.V



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 SOFIPO: 5,384
 Acciones de Defensa realizadas de Te Creemos, S.A. de C.V: 756 Part. 14.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TE CREEMOS, S.A. DE C.V:

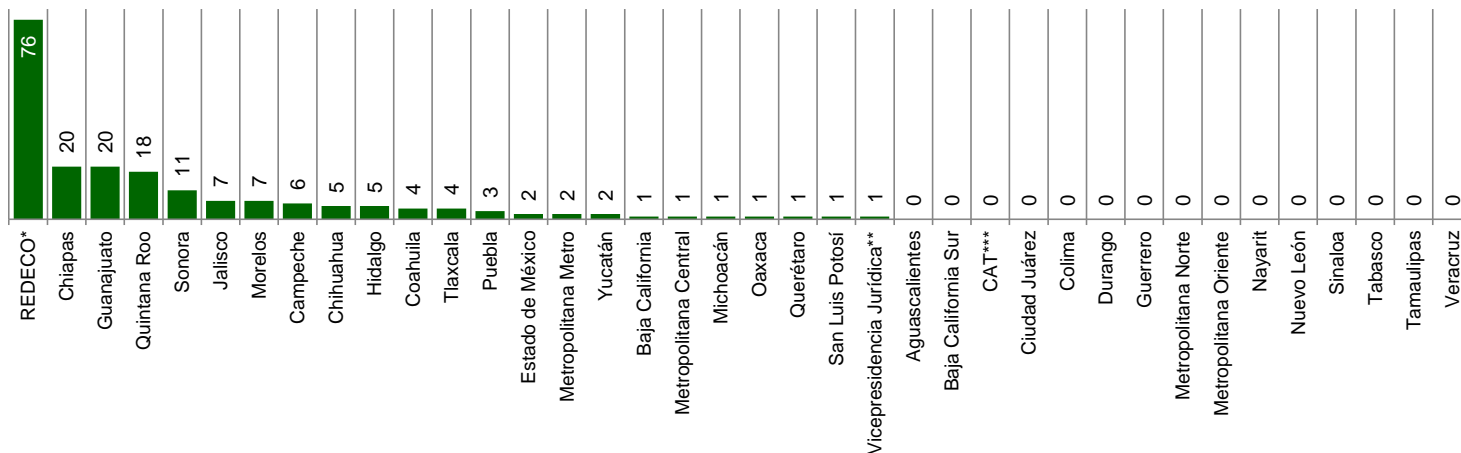
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	385	557	44.7%
RECLAMACIONES	132	199	50.8%
Controversias	132	198	50.0%
• Gestión Ordinaria	40	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	56	96	71.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	27	76	181.5%
• Conciliación	9	26	188.9%
Solicitud de Dictamen	0	1	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	517	756	46.2%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 199



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

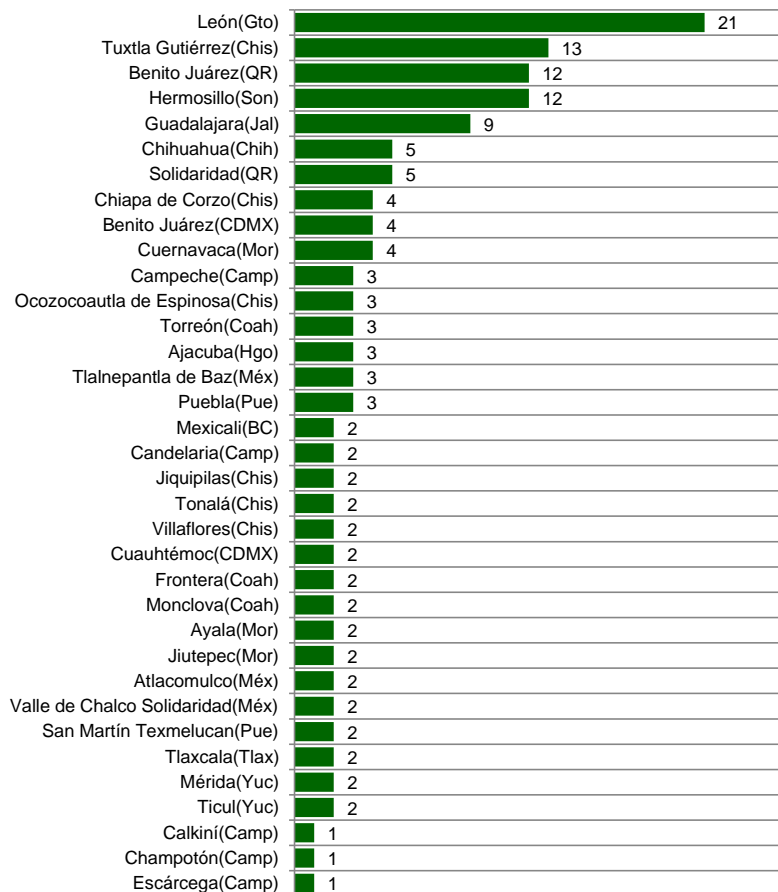
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 92 municipios del país se registran al menos una reclamación de Te Creemos, S.A. de C.V, de estos, 22 concentran el 60% de las quejas.

El 37% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 63% por mujeres.



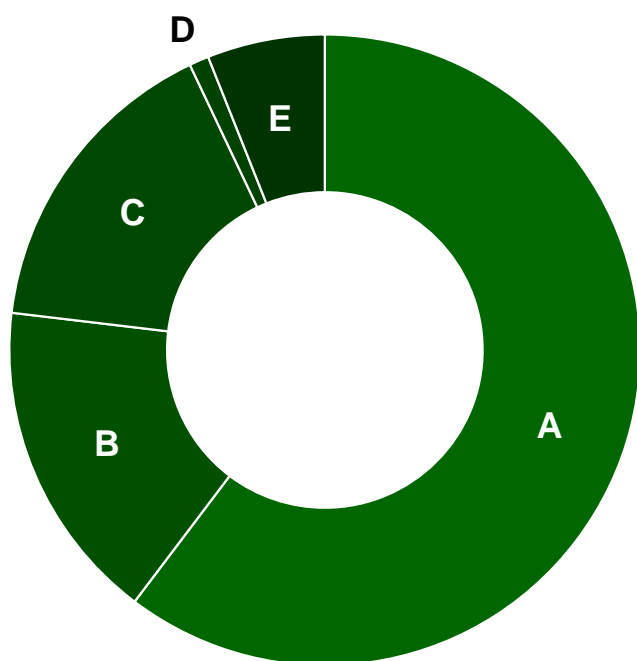
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	20	10.00%
Entre 30 y 39 años	54	27.00%
Entre 40 y 49 años	58	29.00%
Entre 50 y 59 años	36	18.00%
Entre 60 y 69 años	30	15.00%
Entre 70 y 79 años	2	1.00%
Más de 80 años	0	0.00%
Total	199	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	132	100.0	199	100.0	50.8
Crédito personal	103	78.0	120	60.3	16.5
Créditos solidarios y/o grupal	9	6.8	33	16.6	266.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	32	16.1	-
Crédito empresarial	0	0.0	2	1.0	-
Resto de productos 1/	20	15.2	12	6.0	-

1/ Incluye: Crédito Simple, Crédito con garantía hipotecaria, Crédito de nómina, entre otros.



A	60.3%	Crédito personal
	23%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	19%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	16.6%	Créditos solidarios y/o grupal
	36%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	24%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	15%	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
C	16.1%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	1.0%	Crédito empresarial
E	6.0%	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 SOFIPO y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFIPO.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFIPO.

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	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	N/A	9.68	9.72	9.69
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.50	8.91	9.26
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	8.43	9.85	8.99
4	Te Creemos, S.A. de C.V.	9.20	8.89	7.77	8.62
5	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.78	6.06	6.47	6.93
	Índice del Sector	9.22	4.23	8.87	7.71

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 85.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPO 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 2017, Te Creemos no presentó problemática, ya que los 95 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 Te Creemos no presentó problemática, ya que de los 97 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 2 casos Te Creemos 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, ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 13 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 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, 6 (28.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 16.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 16.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (4.8%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 25.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	22	25	23	25		95
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.)	218	415	309	329		1,271
Asuntos directos	22	25	23	25		95
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.91	16.60	13.43	13.16	✓	13.38
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	22	25	23	25		95
Índice de asuntos directos 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 con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	22	26	24	25		97
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	1	0		2
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	4	6	2		16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	25.00	16.67	0.00	✓	12.50
% de participación respecto del Sector	0.00	14.29	7.69	0.00		6.45
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	1	0		2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	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 no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1	0	0		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	3	5	2		13
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	66.67	33.33	0.00	0.00		23.08
% de participación respecto del Sector	100.00	20.00	0.00	0.00		21.43
Calificación del Proceso	85.12	88.22	93.42	97.44		88.89

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	13.38	n/a	2.39	n/a	2.39
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
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	5.00	n/a	5.00
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	12.50	6.45	15.65	18.42	17.03
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	23.08	21.43	7.92	1.00	4.46
Total	100			90.96	79.42	88.89

El puntaje 88.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.89 / 10 = 8.89 \text{ de calificación}$$

(*) 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:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	1	1	0		3
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.)	295	666	515	0		1,476
Asuntos directos	1	1	1	0		3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	295.00	666.00	515.00	0.00	✓	492.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	1	1	0		3
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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	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 GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	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 no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	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	91.00	91.00	91.00	N/A		92.02

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA 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	10	492.00	n/a	2.02	n/a	2.02
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	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			92.02	80.00	92.02

El puntaje 92.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.02 / 10 = 9.20 \text{ de calificación}$$

(*) 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	1	3	2		6
Asuntos concluidos	4	5	8	4		21
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	20.00	37.50	50.00	X	28.57
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33	27.27	22.22		16.67
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	1		1
Asuntos diferidos	0	1	3	2		6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	50.00	X	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	50.00		10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	4	5	8	4		21
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	20.00	0.00	0.00		4.76
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00	0.00	0.00		25.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
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	100.00	82.90	86.94	74.67		77.70

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	28.57	16.67	14.57	8.60	11.59
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	16.67	10.00	16.83	16.20	16.52
Asuntos con Incumplimiento	20	4.76	25.00	18.19	1.00	9.60
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			89.60	65.80	77.70

El puntaje 77.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.70 / 10 = 7.77 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.20	x	0.2	1.84
• Gestión Electrónica:	8.89	x	0.5	4.45
• Conciliación:	7.77	x	0.3	2.33

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 8.62

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	113	152	34.5%
I.- Consultas	21	32	52.4%
II.- Controversias:	92	120	30.4%
II.I Aclaraciones	0	23	-
II.II Reclamaciones	92	97	5.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	92	120	30.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	56	92	64.3%
Correo electrónico	0	17	-
Teléfono	0	11	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	36	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0	\$0	-
Monto Abonado	\$0	\$0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	62.5%	

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.

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 SOFIPO:

5,384

Acciones de Defensa realizadas de Consejo de Asistencia al Microempendedor:

1,174 Part. 21.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPRENDEDOR:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	765	976	27.6%
RECLAMACIONES	211	198	-6.2%
Controversias	200	193	-3.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	107	86	-19.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	70	87	24.3%
• Conciliación	23	20	-13.0%
Solicitud de Dictamen	6	3	-50.0%
Solicitud de Defensoría	3	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	1	0.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	976	1,174	20.3%

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.

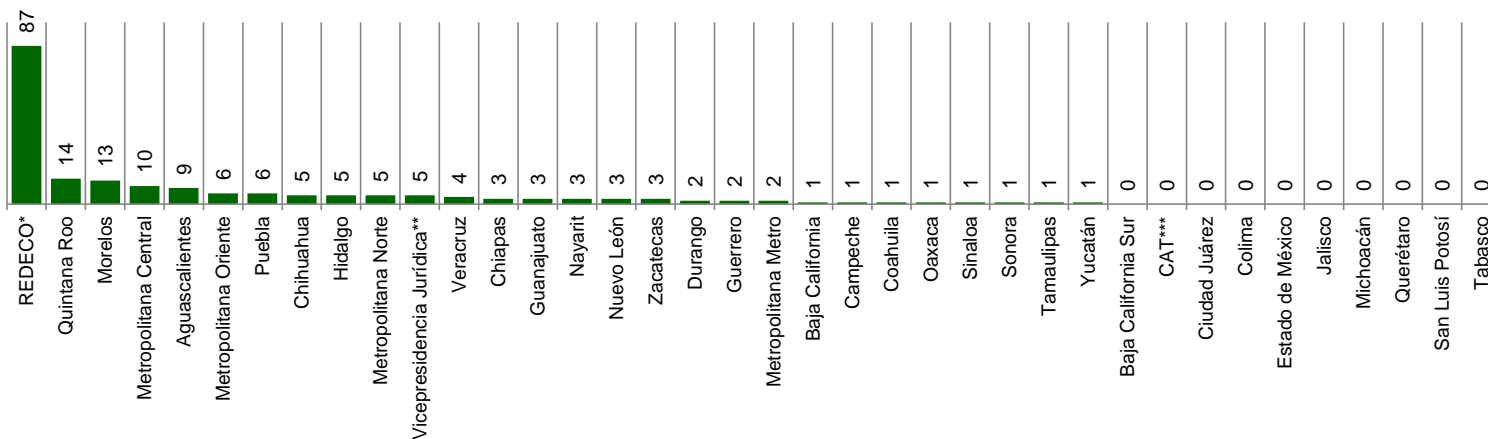
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPRENDEDOR, S.A. DE C.V

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 198



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

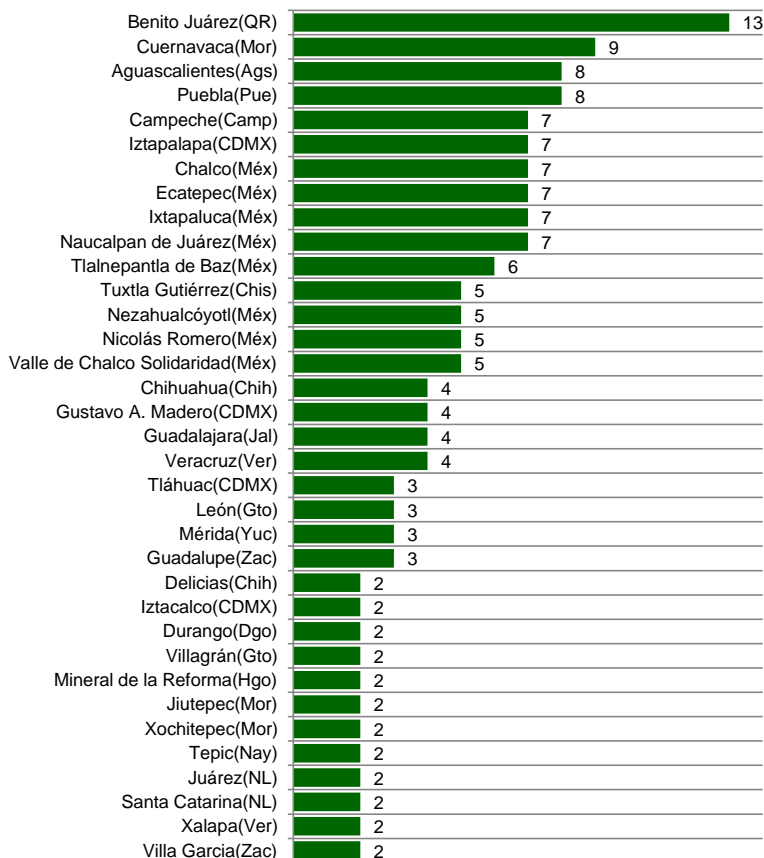
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 75 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consejo de Asistencia al Microempendedor, S.A. de C.V, de estos, 18 concentran el 60% de las quejas.

El 37% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 63% por mujeres.



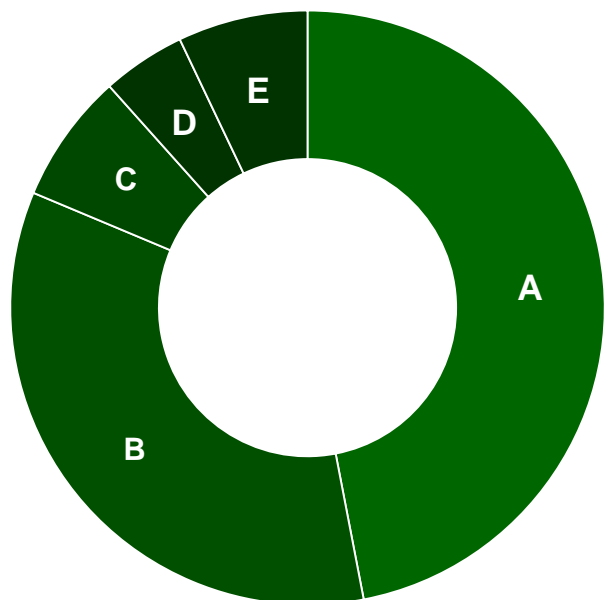
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	39	20%
Entre 30 y 39 años	45	23%
Entre 40 y 49 años	68	34%
Entre 50 y 59 años	39	20%
Entre 60 y 69 años	6	3%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	198	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	211	100.0	198	100.0	-6.2
Crédito personal	142	67.3	93	47.0	-34.5
Créditos solidarios y/o grupal	20	9.5	68	34.3	240.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	10	4.7	14	7.1	40.0
Crédito simple	10	4.8	9	4.5	-10.0
Resto de productos 1/	29	13.7	14	7.1	-

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Credito PYME, Crédito empresarial entre otros.



A	47.0%	Crédito personal
	31%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	17%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	34.3%	Créditos solidarios y/o grupal
	57%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Incumplimiento con los términos del contrato
C	7.1%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	4.5%	Crédito simple
E	7.1%	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 SOFIPO y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFIPO.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFIPO.

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	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	N/A	9.68	9.72	9.69
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.50	8.91	9.26
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	8.43	9.85	8.99
4	Te Creemos, S.A. de C.V.	9.20	8.89	7.77	8.62
5	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.78	6.06	6.47	6.93
	Índice del Sector	9.22	4.23	8.87	7.71

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 85.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPO 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 2017, Consejo de Asistencia al Microemprendedor acumuló 1 vencimiento de 89 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.1% de los casos 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 Consejo de Asistencia al Microemprendedor no presentó problemática, ya que de los 90 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 2 casos Consejo de Asistencia al Microemprendedor 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, ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 11 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 16 asuntos atendidos en este proceso, 1(6.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 2.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este no obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	1	0		1
Asuntos directos	26	18	28	17		89
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	3.57	0.00	✓	1.12
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	50.00	0.00		33.33
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	349	262	400	239		1,250
Asuntos directos	26	18	28	17		89
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.42	14.56	14.29	14.06	✓	14.04
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	0	0		1
Asuntos directos	26	18	28	17		89
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	3.85	0.00	0.00	0.00		1.12
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00	0.00	0.00		20.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	27	18	28	17		90
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	1	0		2
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	6	4	2		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	16.67	25.00	0.00	✓	15.38
% de participación respecto del Sector	0.00	14.29	7.69	0.00		6.45
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	1	0		2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	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 no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	1	0		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	5	3	2		11
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	20.00	33.33	0.00	✓	18.18
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00	50.00	0.00		14.29
Calificación del Proceso	89.38	90.20	77.76	97.25		84.26

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	1.12	33.33	9.90	1.00	5.45
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.04	n/a	2.25	n/a	2.25
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.12	20.00	4.69	3.00	3.84
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	5.00	n/a	5.00
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	15.38	6.45	14.64	18.42	16.53
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	18.18	14.29	8.36	4.00	6.18
Total	100			89.84	71.42	84.26

El puntaje 84.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.26 / 10 = 8.43 \text{ de calificación}$$

(*) 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	1	6	5	4		16
Índice de asuntos diferidos (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		6.25
% de participación respecto del Sector	25.00	0.00	0.00	0.00		2.78
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	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 incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	6	5	4		16
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	0	0	0		0
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	81.00	100.00	100.00	100.00		98.46

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	6.25	2.78	18.81	18.10	18.46
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	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			98.81	98.10	98.46

El puntaje 98.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.46 / 10 = 9.85 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.43	x	0.6	5.05
• Conciliación:	9.85	x	0.4	3.94
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	8.99

NUEVA SECCIÓN**Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)**

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,656	1,621	-2.1%
I.- Consultas	200	92	-54.0%
II.- Controversias:	1,456	1,529	5.0%
II.I Aclaraciones	221	62	-71.9%
II.II Reclamaciones	1,235	1,467	18.8%

CONTROVERSIAS**Medio de Recepción**

	2016	2017	Var.
TOTAL	1,456	1,529	5.0%
Teléfono	1,319	1,384	4.9%
Correo electrónico	6	81	1250.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	98	64	-34.7%
Sucursales	0	0	-
UNE	4	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Página de internet	29	0	-100.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0	\$0	-
Monto Abonado	\$0	\$0	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	49.8%	

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.

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 SOFIPO:

5,384

Acciones de Defensa realizadas de Fincomún Servicios Financieros Comunitarios:

656 Part. 12.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	454	493	8.6%
RECLAMACIONES	116	163	40.5%
Controversias	115	162	40.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	14	30	114.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	89	123	38.2%
• Conciliación	12	9	-25.0%
Solicitud de Dictamen	1	1	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	570	656	15.1%

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.

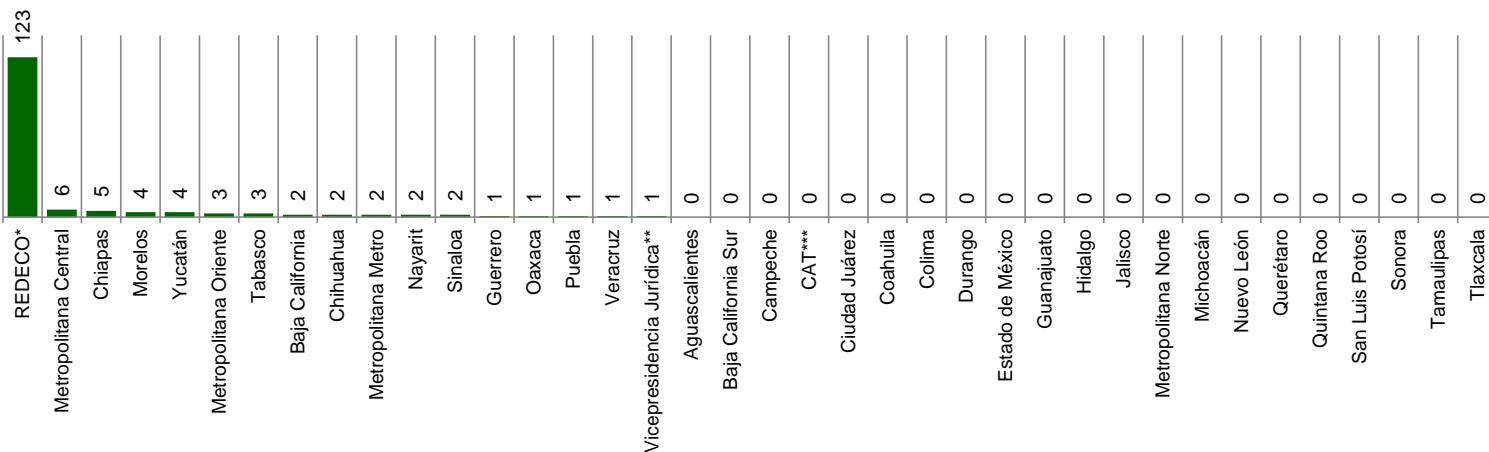
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS, S.A. DE C.V.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 163



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

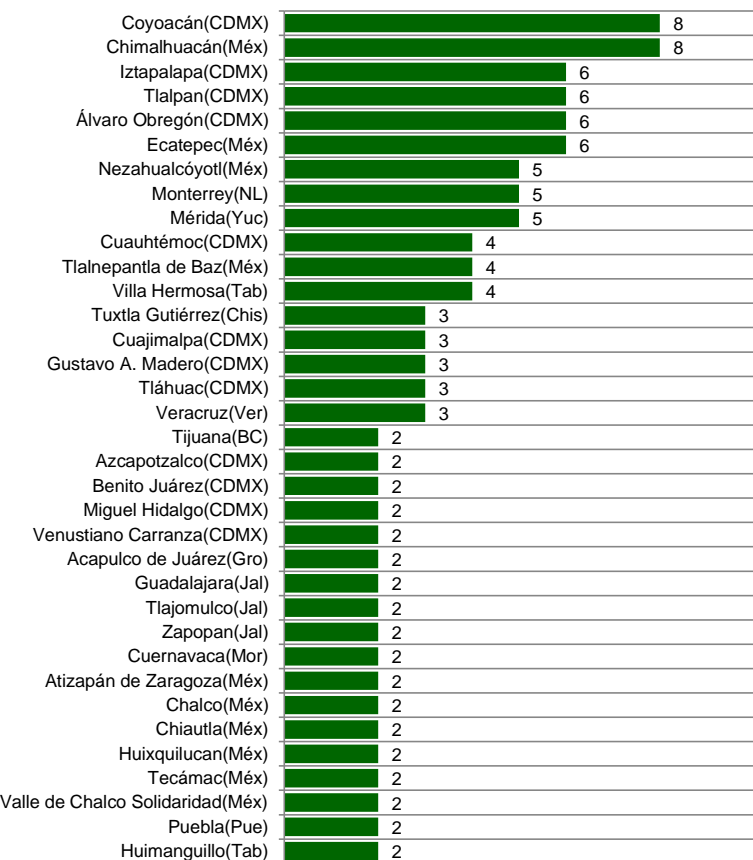
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 80 municipios del país se registran al menos una reclamación de Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V, de estos, 25 concentran el 60% de las quejas.

El 32% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 68% por mujeres.



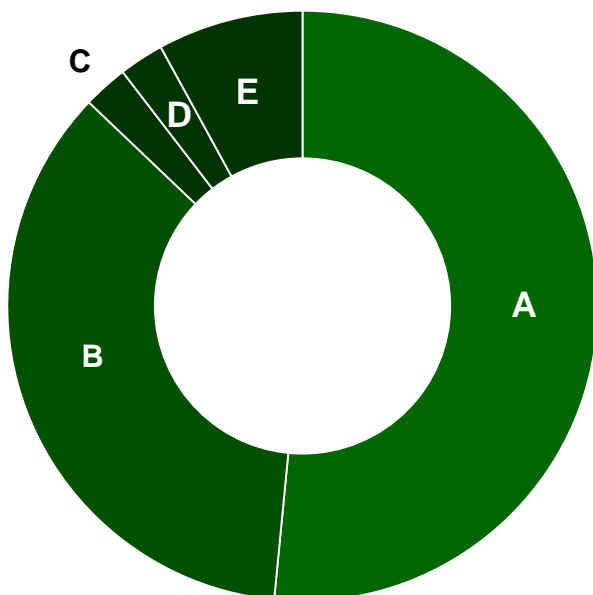
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	17	11%
Entre 30 y 39 años	43	26%
Entre 40 y 49 años	56	34%
Entre 50 y 59 años	21	13%
Entre 60 y 69 años	26	16%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	163	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	116	100.0	163	100.0	40.5
Crédito personal	65	56.0	84	51.5	29.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	43	37.1	58	35.6	34.9
Crédito de nómina	1	0.9	4	2.5	300.0
Microcréditos	0	0.0	4	2.4	-
Resto de productos 1/	7	6.0	13	8.0	-

1/ Incluye: Crédito con garantía prendaria, Créditos y préstamos refaccionarios, Tarjeta de débito, entre otros.



A	51.5%	Crédito personal
	67%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	7%	Actualización de historial crediticio no realizada
	5%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
B	35.6%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	2.5%	Crédito de nómina
	50%	Actualización de historial crediticio no realizada
	25%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
	25%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
D	2.4%	Microcréditos
E	8.0%	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 SOFIPO y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFIPO.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFIPO.

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	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	N/A	9.68	9.72	9.69
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.50	8.91	9.26
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	8.43	9.85	8.99
4	Te Creemos, S.A. de C.V.	9.20	8.89	7.77	8.62
5	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.78	6.06	6.47	6.93
	Índice del Sector	9.22	4.23	8.87	7.71

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 85.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPO 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 2017 Fincomún Servicios Financieros Comunitarios no presentó problemática, ya que de los 29 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 Fincomún Servicios Financieros Comunitarios no presentó problemática, ya que de los 30 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 ningún caso Fincomún Servicios Financieros Comunitarios 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. Ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 4 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo 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 8 asuntos atendidos en este proceso, 2(25.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	3	9	12	5		29
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.)	28	129	141	63		361
Asuntos directos	3	9	12	5		29
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.33	14.33	11.75	12.60	X	12.45
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	3	9	12	5		29
Índice de asuntos directos 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 con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	3	9	12	6		30
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	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	1	2	1		4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	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 y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	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 no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	1	2	1		4
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	100.00	0.00	0.00		25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00	0.00	0.00		7.14
Calificación del Proceso	94.25	90.44	97.74	97.56		94.96

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	12.45	n/a	2.59	n/a	2.59
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
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	5.00	n/a	5.00
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.00	7.14	7.75	7.00	7.38
Total	100			95.34	87.00	94.96

El puntaje 94.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.96 / 10 = 9.50 \text{ de calificación}$$

(*) 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	1	0	1		2
Asuntos concluidos	1	2	2	3		8
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	50.00	0.00	33.33	X	25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33	0.00	11.11		5.56
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	1		1
Asuntos diferidos	0	1	0	1		2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	100.00	X	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	50.00		10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	2	2	3		8
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	0	0	0		0
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	100.00	93.35	100.00	74.67		89.08

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	25.00	5.56	15.25	16.20	15.73
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	50.00	10.00	10.50	16.20	13.35
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			85.75	92.40	89.08

El puntaje 89.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.08 / 10 = 8.91 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.50	x	0.6	5.70
• Conciliación:	8.91	x	0.4	3.56

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 9.26

NUEVA SECCIÓN**Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)**

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	766	784	2.3%
I.- Consultas	231	235	1.7%
II.- Controversias:	535	549	2.6%
II.I Aclaraciones	9	10	11.1%
II.II Reclamaciones	526	539	2.5%

CONTROVERSIAS**Medio de Recepción**

	2016	2017	Var.
TOTAL	535	549	2.6%
Página de internet	0	324	-
Correo electrónico	338	104	-69.2%
Teléfono	141	69	-51.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	15	30	100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	10	9	-10.0%
Sucursales	15	8	-46.7%
UNE	16	5	-68.8%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$113,398	\$98,128	-13.5%
Monto Abonado	\$88,638	\$27,994	-68.4%
% de Abono	78.2%	28.5%	
Resolución Favorable al Usuario	2.2%	44.4%	

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.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PROYECTO COINCIDIR, S.A. DE C.V



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 SOFIPO: 5,384
 Acciones de Defensa realizadas de Proyecto Coincidir, S.A. de C.V: 198 Part. 3.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROYECTO COINCIDIR, S.A. DE C.V:

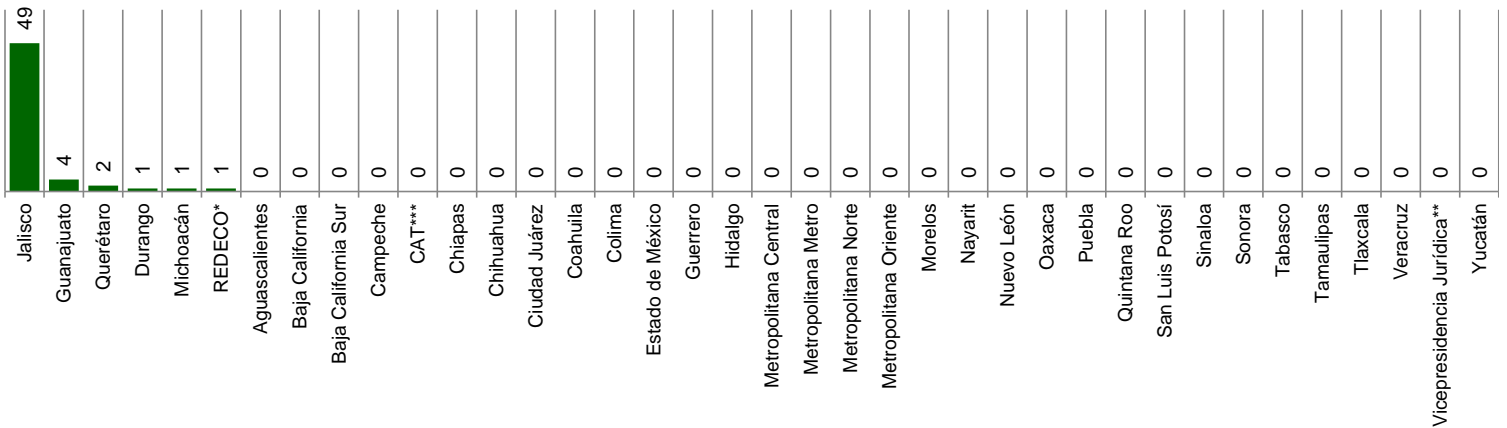
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	71	140	97.2%
RECLAMACIONES	15	58	286.7%
Controversias	15	58	286.7%
• Gestión Ordinaria	7	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	2	47	2250.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	4	1	-75.0%
• Conciliación	2	10	400.0%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	86	198	130.2%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 58

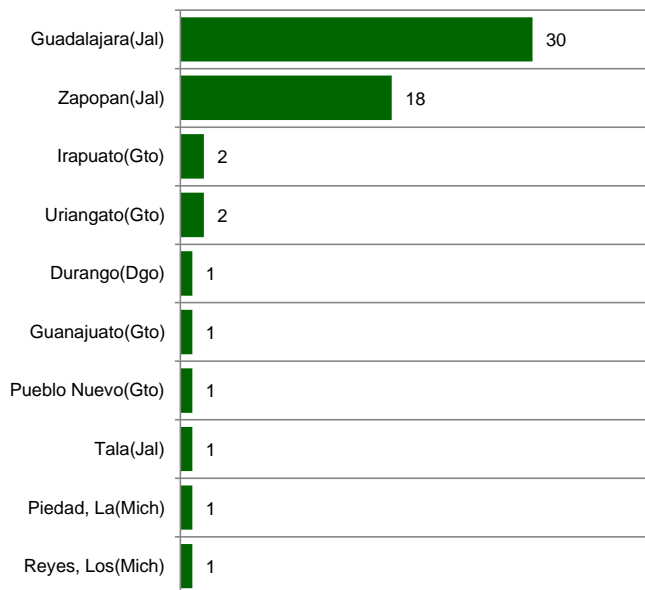


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
 (***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 10 municipios del país se registran al menos una reclamación de Proyecto Coincidir, S.A. de C.V, de estos, 2 concentran el 83% de las quejas.

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

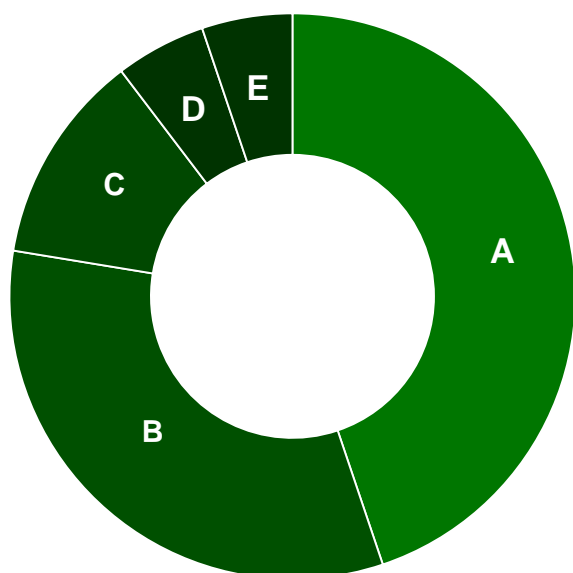


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	4	6%
Entre 30 y 39 años	4	6%
Entre 40 y 49 años	9	15%
Entre 50 y 59 años	7	12%
Entre 60 y 69 años	21	36%
Entre 70 y 79 años	7	12%
Más de 80 años	7	12%
Total	58	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	15	100.0	58	100.0	286.7
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	1	6.7	26	44.8	2500.0
Crédito personal	10	66.7	19	32.7	90.0
Cuenta de ahorro	2	13.3	7	12.1	250.0
Tarjeta de débito	0	0.0	3	5.2	-
Resto de productos 1/	2	13.3	3	5.2	-

1/ Incluye: Crédito hipotecario, Tarjeta de Crédito y Retirables en días preestablecidos.



A	44.8%	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)
	42%	Solicitud de devolución de recursos invertidos no entregados a su vencimiento
	38%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
	4%	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
B	32.7%	Crédito personal
	42%	No entrega de saldo a favor al cancelar el producto
	26%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
	11%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	12.1%	Cuenta de ahorro
	71%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
	14%	Incumplimiento con los términos del contrato
	14%	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida
D	5.2%	Tarjeta de débito
E	5.2%	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 SOFIPO y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFIPO.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFIPO.

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	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	N/A	9.68	9.72	9.69
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.50	8.91	9.26
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	8.43	9.85	8.99
4	Te Creemos, S.A. de C.V.	9.20	8.89	7.77	8.62
5	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.78	6.06	6.47	6.93
	Índice del Sector	9.22	4.23	8.87	7.71

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 85.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPO 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 2017, Proyecto Coincidir no presentó problemática, ya que de los 19 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 Proyecto Coincidir no presentó problemática, ya que de los 19 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 ningún caso Proyecto Coincidir emitió una resolución a favor del Usuario.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 5 asuntos atendidos en este proceso, 1(20.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 2.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. Ninguno obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017
 PROYECTO COINCIDIR, S.A. DE C.V.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	4	14		19
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.)	0	11	39	262		312
Asuntos directos	0	1	4	14		19
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	11.00	9.75	18.71	X	16.42
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	4	14		19
Índice de asuntos directos 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 con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	4	14		19
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	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	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 y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	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 no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	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	N/A	97.89	98.16	96.27		96.75

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PROYECTO COINCIDIR, S.A. DE C.V.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	16.42	n/a	1.75	n/a	1.75
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
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	5.00	n/a	5.00
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			96.75	90.00	96.75

El puntaje 96.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.75 / 10 = 9.68 \text{ de calificación}$$

(*) 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 2017

PROYECTO COINCIDIR, S.A. DE C.V.

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	1	1	3	0		5
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	100.00	0.00	0.00		20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33	0.00	0.00		2.78
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	0	1	0	0		1
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	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 incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	1	3	0		5
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	0	0	0		0
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	100.00	88.60	100.00	N/A		97.15

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

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	20.00	2.78	16.20	18.10	17.15
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	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			96.20	98.10	97.15

El puntaje 97.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.15 / 10 = 9.72 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.68	x	0.6	5.80
• Conciliación:	9.72	x	0.4	3.89

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 9.69

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	10	56	460.0%
I.- Consultas	1	0	-100.0%
II.- Controversias:	9	56	522.2%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	9	56	522.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	9	56	522.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	3	45	1400.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	7	-
Página de internet	5	3	-40.0%
Correo electrónico	1	1	0.0%
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$191,254	\$30,717,868	15961.3%
Monto Abonado	\$0	\$19,691,637	-
% de Abono	0.0%	64.1%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	86.7%	

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.