



# FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

## **AFORE**

# FICHA ESTADÍSTICA 2017 AFORE COPPEL



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE: 70,683  
Acciones de Defensa realizadas de Afore Coppel: 8,274 Part. 11.7%

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE COPPEL:

	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>4,434</b>	<b>6,233</b>	<b>40.6%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>1,330</b>	<b>2,041</b>	<b>53.5%</b>
<b>Controversias</b>	<b>1,321</b>	<b>2,011</b>	<b>52.2%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,162	1,650	42.0%
• Conciliación	159	361	127.0%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>300.0%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>100.0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,764</b>	<b>8,274</b>	<b>43.5%</b>

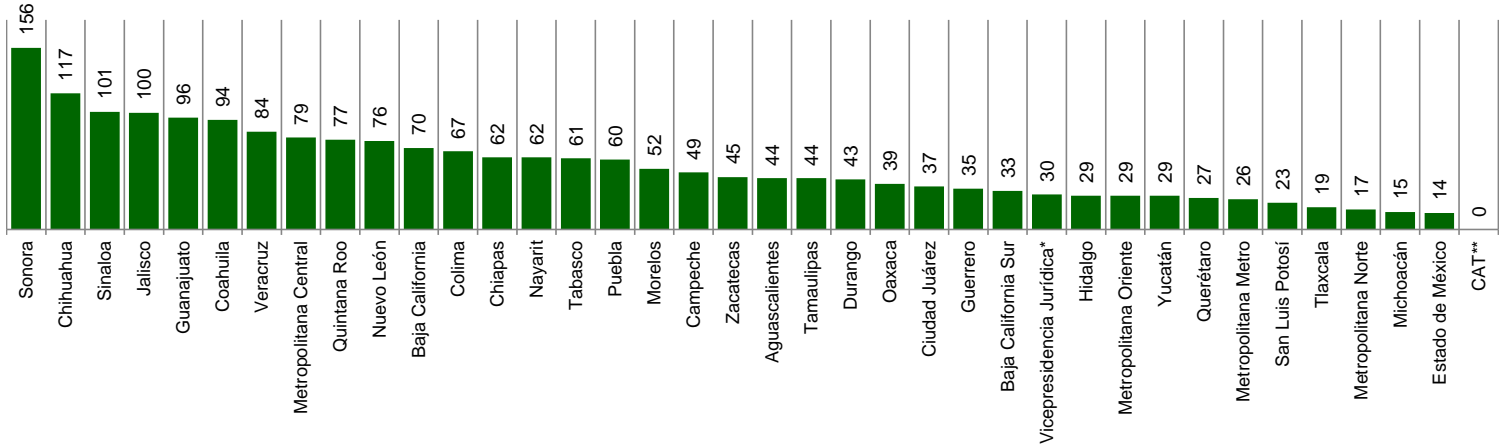
**Nota:** Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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



### DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,041



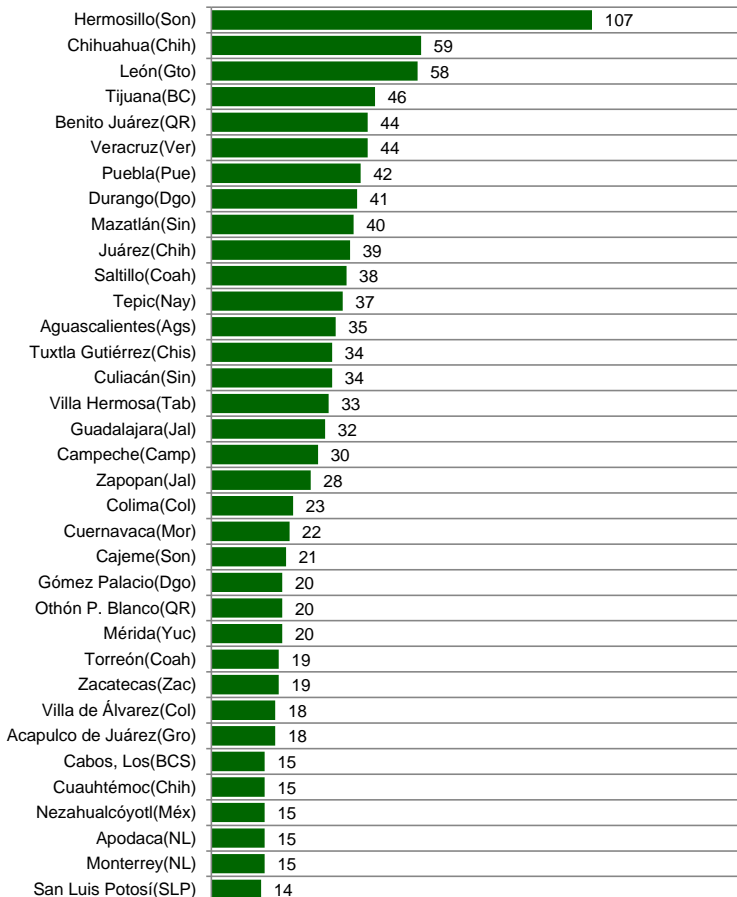
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 373 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Coppel, de estos, 44 concentran el 60% de las quejas.

El 64% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 36% por mujeres.



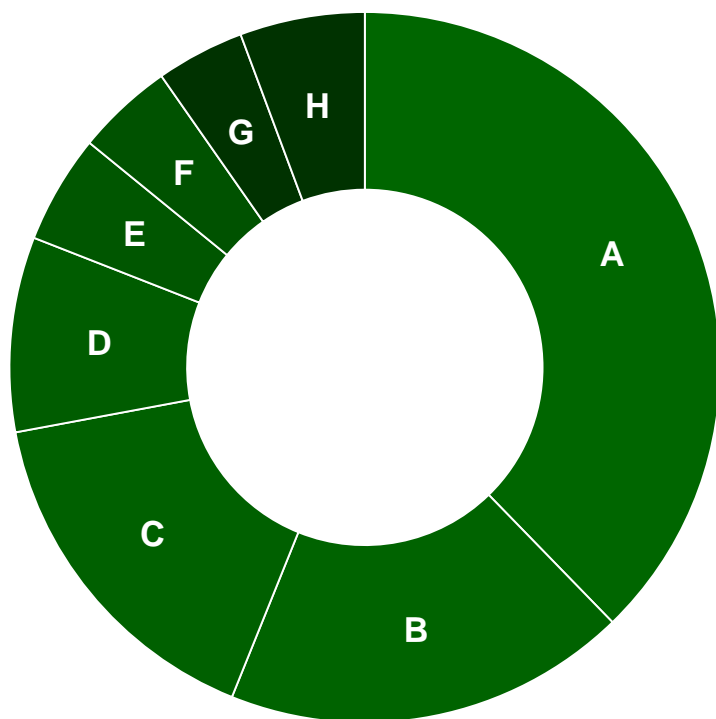
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	200	10%
Entre 30 y 39 años	240	12%
Entre 40 y 49 años	250	12%
Entre 50 y 59 años	262	13%
Entre 60 y 69 años	868	42%
Entre 70 y 79 años	195	10%
Más de 80 años	26	1%
<b>Total</b>	<b>2,041</b>	<b>100%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>1,330</b>	<b>100.0</b>	<b>2,041</b>	<b>100.0</b>	<b>53.5</b>
Retiros totales	549	41.3	770	37.7	40.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	208	15.6	375	18.4	80.3
Retiros parciales	156	11.7	326	16.0	109.0
Emisión de estado de cuenta	146	11.0	181	8.9	24.0
Aclaración de saldos	63	4.7	101	4.9	60.3
Unificación de cuentas	62	4.7	90	4.4	45.2
Separación de cuentas	46	3.5	82	4.0	78.3
Resto de productos 1/	100	7.5	116	5.7	-

1/Incluye: Traspasos, Unificación SAR 92-97, Registro de trabajadores (afiliación), Resumen de saldo, Retiros programados, entre otros.



<b>A 37.7%</b>	<b>Retiros totales</b>
89%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
6%	Solicitud de disposición no concluida
4%	Inconformidad con el monto recibido
<b>B 18.4%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS</b>
88%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
11%	Inconformidad con la corrección o actualización
1%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C 16.0%</b>	<b>Retiros parciales</b>
90%	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida
6%	Solicitud de retiro por matrimonio, no concluida o no atendida
4%	Inconformidad con el monto recibido
<b>D 8.9%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
<b>E 4.9%</b>	<b>Aclaración de saldos</b>
<b>F 4.4%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>G 4.0%</b>	<b>Separación de cuentas</b>
<b>H 5.7%</b>	<b>Varios</b>

## 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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Afore Coppel acumuló 4 vencimientos de 1,642 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 80.0% 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, Afore Coppel no presentó problemática, ya que de los 1,651 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 197 casos Afore Coppel 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, 84 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 60 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 16 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 275 asuntos atendidos en este proceso, 125 (45.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 18.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 37.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 59 asuntos (21.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 40.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 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, Afore Coppel incumplió en 1 caso que significó el 33.3% de sus convenios firmados y representó el 100.0% de los incumplimientos del convenio registrados del sector.

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

# FICHA ESTADÍSTICA 2017

## AFORE COPPEL



### HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	1	2		4
Asuntos directos	378	483	452	329		1,642
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.26	0.00	0.22	0.61	✘	0.24
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00	100.00	66.67		80.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,222	6,810	5,950	3,043		21,025
Asuntos directos	378	483	452	329		1,642
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.81	14.10	13.16	9.25	✓	12.80
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	6	1	2		9
Asuntos directos	378	483	452	329		1,642
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.24	0.22	0.61	✘	0.55
% de participación respecto del Sector	0.00	28.57	10.00	11.76		14.29
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	380	486	455	330		1,651
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	18	47	63	69		197
Asuntos de GE que pasaron a CO	36	65	82	83		266
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	50.00	72.31	76.83	83.13	✘	74.06
% de participación respecto del Sector	10.98	13.35	19.09	25.84		17.70
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	9	18	28	29		84
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	18	47	63	69		197
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	38.30	44.44	42.03	✓	42.64
% de participación respecto del Sector	9.09	12.33	19.31	23.77		16.41
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	4	7	2		16
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	18	19	14		60
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	22.22	36.84	14.29	✓	26.67
% de participación respecto del Sector	9.09	9.52	14.58	4.08		9.30
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>63.68</b>	<b>71.23</b>	<b>56.08</b>	<b>58.42</b>		<b>59.69</b>



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	0.24	80.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.80	n/a	2.51	n/a	2.51
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.55	14.29	3.39	2.43	2.91
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	74.06	17.70	1.43	7.88	4.65
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	42.64	16.41	9.28	7.30	8.29
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	26.67	9.30	3.99	6.66	5.32
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>56.60</b>	<b>55.26</b>	<b>59.69</b>

El puntaje 59.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$59.69 / 10 = 5.97 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 AFORE COPPEL



## HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	16	32	41	36		125
Asuntos concluidos	36	69	84	86		275
Índice de asuntos diferidos (%)	44.44	46.38	48.81	41.86	✓	45.45
% de participación respecto del Sector	11.19	17.68	20.40	21.30		18.01
Asuntos diferidos no conciliados	6	15	12	14		47
Asuntos diferidos	16	32	41	36		125
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	37.50	46.88	29.27	38.89	✗	37.60
% de participación respecto del Sector	10.53	18.99	16.44	20.29		16.91
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	9	16	21	13		59
Asuntos concluidos	36	69	84	86		275
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	25.00	23.19	25.00	15.12	✓	21.45
% de participación respecto del Sector	37.50	36.36	47.73	38.24		40.41
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	1	0	0	2		3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	50.00	✗	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	100.00		100.00
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>60.92</b>	<b>52.09</b>	<b>54.38</b>	<b>17.75</b>		<b>15.08</b>

## 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	45.45	18.01	1.00	5.42	3.21
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	37.60	16.91	11.66	8.09	9.87
Asuntos con Incumplimiento	20	21.45	40.41	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	33.33	100.00	1.00	1.00	1.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>14.66</b>	<b>15.51</b>	<b>15.08</b>

El puntaje 15.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$15.08 / 10 = 1.51 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>5.97</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>3.58</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>1.51</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>0.60</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO-DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>4.18</b>

## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>4,111</b>	<b>2,196</b>	<b>-46.6%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>2,410</b>	<b>548</b>	<b>-77.3%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>1,701</b>	<b>1,648</b>	<b>-3.1%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	1,701	1,648	-3.1%

### CONTROVERSIAS

#### Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,701</b>	<b>1,648</b>	<b>-3.1%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>1,106</b>	<b>1,620</b>	<b>46.5%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>81</b>	<b>28</b>	<b>-65.4%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>483</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>UNE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-

#### Montos y Resultado de las controversias

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$6.84</b>	<b>\$0.00</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.04</b>	<b>\$0.00</b>	<b>-100.0%</b>
<b>% de Abono</b>	<b>0.5%</b>	-	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.2%</b>	<b>46.0%</b>	

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

## AFORE XXI BANORTE



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE: 70,683  
 Acciones de Defensa realizadas de Afore XXI Banorte: 17,872 Part. 25.3%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE XXI BANORTE:

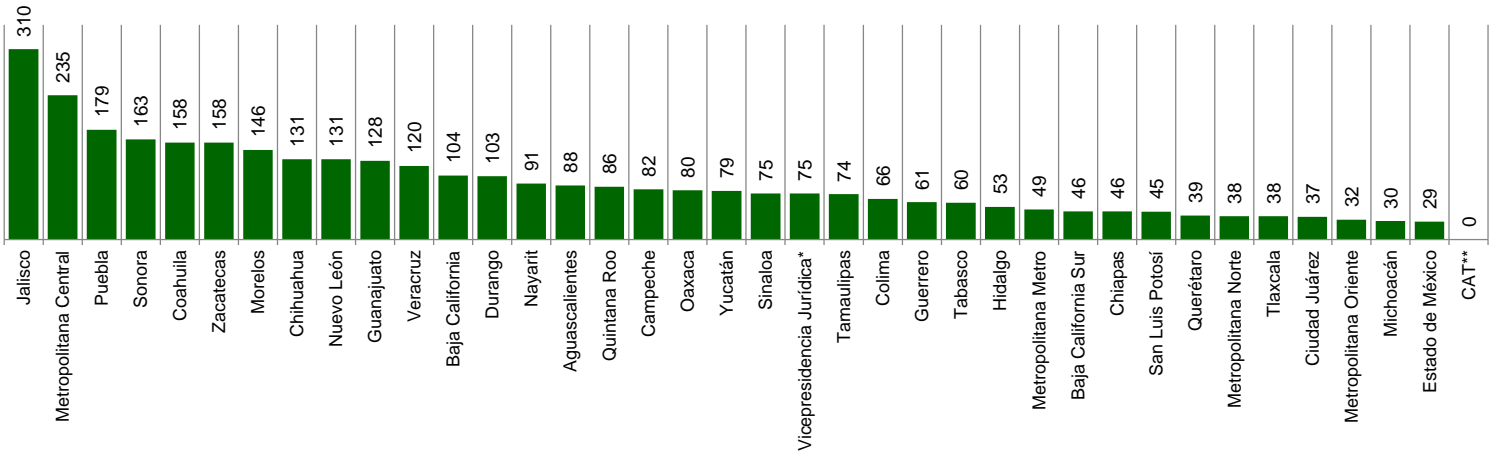
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>7,997</b>	<b>14,407</b>	<b>80.2%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>2,705</b>	<b>3,465</b>	<b>28.1%</b>
<b>Controversias</b>	<b>2,660</b>	<b>3,391</b>	<b>27.5%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	2,327	2,916	25.3%
• Conciliación	333	475	42.6%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>38</b>	<b>64</b>	<b>68.4%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>40.0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>50.0%</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10,702</b>	<b>17,872</b>	<b>67.0%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

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

**DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,465**



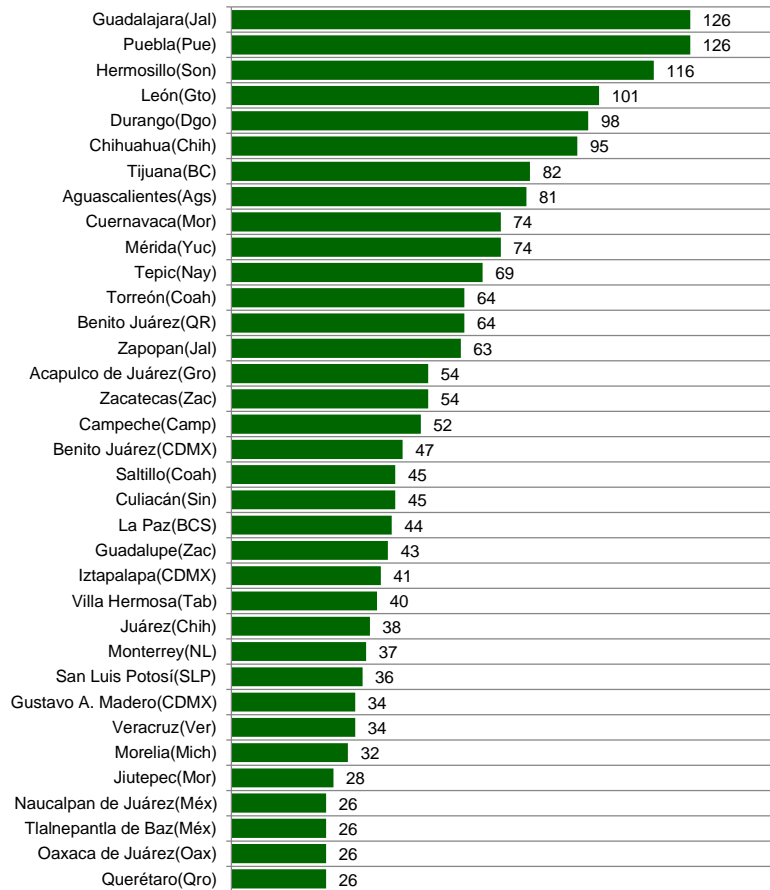
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 452 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore XXI Banorte, de estos, 37 concentran el 60% de las quejas.**

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



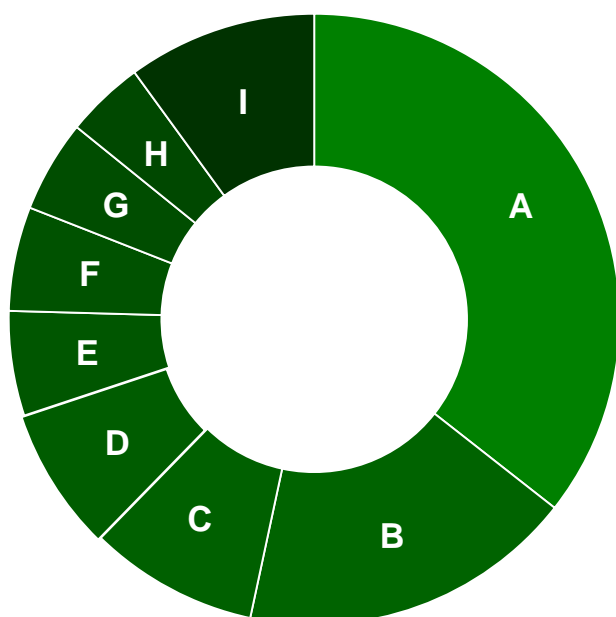
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	60	2%
Entre 30 y 39 años	283	8%
Entre 40 y 49 años	511	15%
Entre 50 y 59 años	897	26%
Entre 60 y 69 años	1,401	40%
Entre 70 y 79 años	272	8%
Más de 80 años	41	1%
<b>Total</b>	<b>3,465</b>	<b>100%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>2,705</b>	<b>100.0</b>	<b>3,465</b>	<b>100.0</b>	<b>28.1</b>
Retiros totales	1,065	39.4	1,233	35.6	15.8
Emisión de estado de cuenta	392	14.5	616	17.8	57.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	221	8.2	310	8.9	40.3
Trasposos	83	3.0	263	7.6	216.9
Separación de cuentas	241	8.9	192	5.5	-20.3
Aclaración de saldos	154	5.7	191	5.5	24.0
Retiros parciales	146	5.4	169	4.9	15.8
Unificación de cuentas	140	5.2	144	4.2	2.9
Resto de productos 1/	263	9.7	347	10.0	-

1/Incluye: Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Retiros programados, Unificación SAR 92-97, Registro de trabajadores (Afiliación), entre otros.



**A 35.6% Retiros totales**

- 88% Solicitud de retiro no concluida o no atendida
- 6% Solicitud de disposición no concluida
- 5% Inconformidad con el monto recibido

**B 17.8% Emisión de estado de cuenta**

- 99% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 1% Información para realizar el trámite no otorgada

**C 8.9% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**

- 84% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 13% Inconformidad con la corrección o actualización
- 3% Información para realizar el trámite no otorgada

**D 7.6% Trasposos**

**E 5.5% Separación de cuentas**

**F 5.5% Aclaración de saldos**

**G 4.9% Retiros parciales**

**H 4.2% Unificación de cuentas**

**I 10.0% 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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
<b>10</b>	<b>Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.</b>	<b>N/A</b>	<b>5.83</b>	<b>6.19</b>	<b>5.97</b>
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Afore XXI Banorte no presentó problemática, ya que de los 2,855 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, Afore XXI Banorte no presentó problemática, ya que de los 2,920 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 298 casos Afore XXI Banorte 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, 147 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 116 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 31 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental es que el asunto no llegue a este proceso legal.

### EN CONCILIACIÓN:

**DIFERIMIENTOS:** De 465 asuntos atendidos en este proceso, 158 (34.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 22.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 45.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 24 asuntos (5.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 16.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 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, Afore XXI Banorte 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.

# FICHA ESTADÍSTICA 2017

## AFORE XXI BANORTE



### HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	613	833	677	732		2,855
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.)	8,641	13,323	12,192	9,870		44,026
Asuntos directos	613	833	677	732		2,855
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.10	15.99	18.01	13.48	✓	15.42
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	2	4	2		10
Asuntos directos	613	833	677	732		2,855
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.33	0.24	0.59	0.27	✓	0.35
% de participación respecto del Sector	13.33	9.52	40.00	11.76		15.87
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	622	842	704	752		2,920
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	56	100	79	63		298
Asuntos de GE que pasaron a CO	92	124	105	110		431
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	60.87	80.65	75.24	57.27	✓	69.14
% de participación respecto del Sector	34.15	28.41	23.94	23.60		26.77
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	34	44	42	27		147
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	56	100	79	63		298
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	60.71	44.00	53.16	42.86	✓	49.33
% de participación respecto del Sector	34.34	30.14	28.97	22.13		28.71
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	7	7	12		31
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	19	24	26	47		116
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	26.32	29.17	26.92	25.53	✓	26.72
% de participación respecto del Sector	15.15	16.67	14.58	24.49		18.02
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>55.66</b>	<b>59.98</b>	<b>57.77</b>	<b>64.43</b>		<b>58.28</b>

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	15.42	n/a	1.96	n/a	1.96
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.35	15.87	3.97	2.14	3.06
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	69.14	26.77	3.13	1.00	2.06
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	49.33	28.71	4.63	1.00	2.81
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	26.72	18.02	3.96	2.80	3.38
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>62.66</b>	<b>46.94</b>	<b>58.28</b>

El puntaje 58.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$58.28 / 10 = 5.83 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 AFORE XXI BANORTE



## HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	34	43	42	39		158
Asuntos concluidos	95	135	112	123		465
Índice de asuntos diferidos (%)	35.79	31.85	37.50	31.71	✓	33.98
% de participación respecto del Sector	23.78	23.76	20.90	23.08		22.77
Asuntos diferidos no conciliados	13	24	19	16		72
Asuntos diferidos	34	43	42	39		158
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	38.24	55.81	45.24	41.03	✓	45.57
% de participación respecto del Sector	22.81	30.38	26.03	23.19		25.90
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	8	6	6		24
Asuntos concluidos	95	135	112	123		465
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.21	5.93	5.36	4.88	✓	5.16
% de participación respecto del Sector	16.67	18.18	13.64	17.65		16.44
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	2	0	2		7
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
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>64.84</b>	<b>59.58</b>	<b>64.51</b>	<b>66.96</b>		<b>61.92</b>

## 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	33.98	22.77	11.96	1.00	6.48
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	45.57	25.90	1.19	1.00	1.10
Asuntos con Incumplimiento	20	5.16	16.44	16.23	12.47	14.35
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>69.37</b>	<b>54.47</b>	<b>61.92</b>

El puntaje 61.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$61.92 / 10 = 6.19 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>5.83</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>3.50</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>6.19</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>2.47</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO-DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>5.97</b>

## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>2,288</b>	<b>2,883</b>	<b>26.0%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>2,288</b>	<b>2,883</b>	<b>26.0%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	2,288	2,883	26.0%

### CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>2,288</b>	<b>2,883</b>	<b>26.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>2,283</b>	<b>2,881</b>	<b>26.2%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-75.0%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>UNE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Montos y Resultado de las controversias</b>			
<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	<b>-</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	<b>-</b>
<b>% de Abono</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.0%</b>	<b>47.7%</b>	

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

## PRINCIPAL AFORE



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE: 70,683  
 Acciones de Defensa realizadas de Principal Afore: 5,918 Part. 8.4%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRINCIPAL AFORE:

	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>3,719</b>	<b>4,444</b>	<b>19.5%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>1,335</b>	<b>1,474</b>	<b>10.4%</b>
<b>Controversias</b>	<b>1,321</b>	<b>1,449</b>	<b>9.7%</b>
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	1,160	1,231	6.1%
• Conciliación	161	217	34.8%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>166.7%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,054</b>	<b>5,918</b>	<b>17.1%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

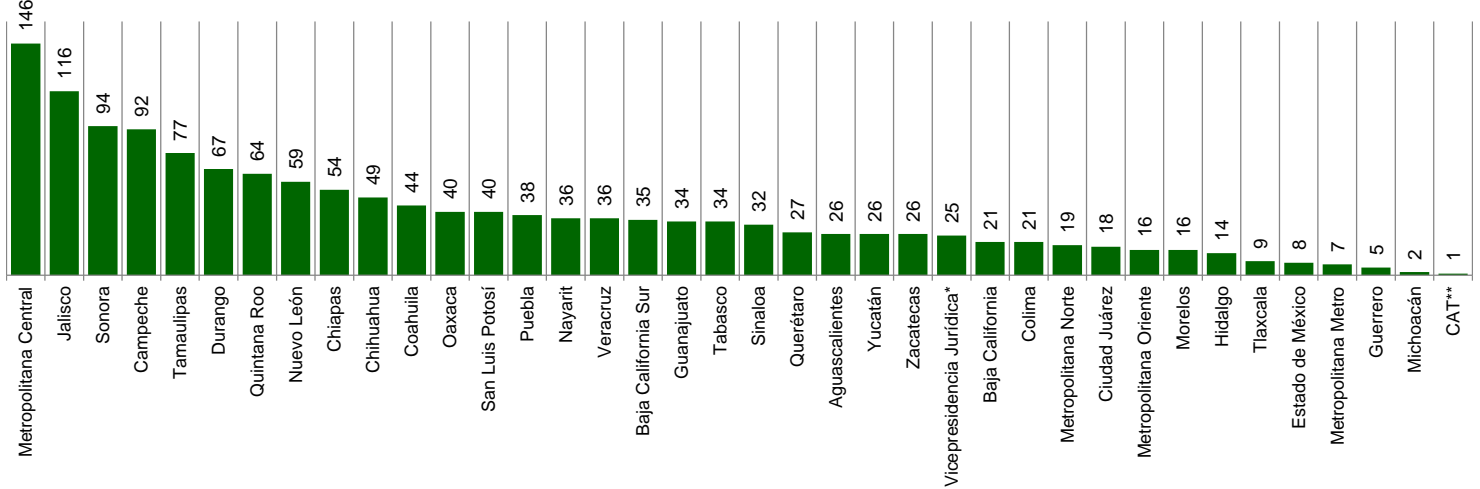
**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.



# FICHA ESTADÍSTICA 2017 PRINCIPAL AFORE



## DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,474



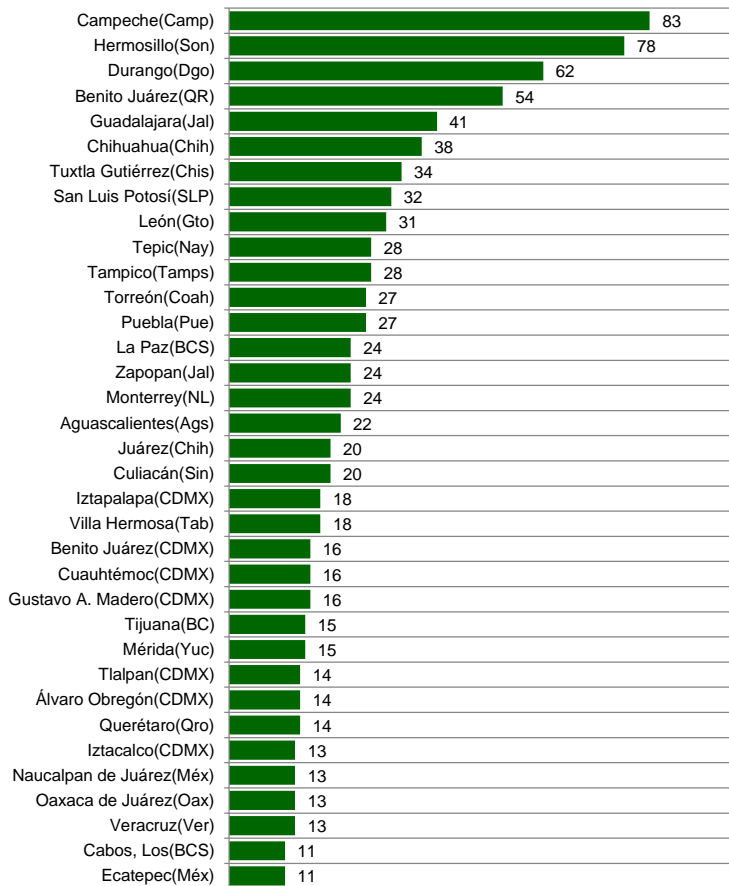
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 266 municipios del país se registran al menos una reclamación de Principal Afore, de estos, 31 concentran el 60% de las quejas.**

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	22	1%
Entre 30 y 39 años	113	8%
Entre 40 y 49 años	255	17%
Entre 50 y 59 años	307	21%
Entre 60 y 69 años	586	40%
Entre 70 y 79 años	158	11%
Más de 80 años	33	2%
<b>Total</b>	<b>1,474</b>	<b>100%</b>

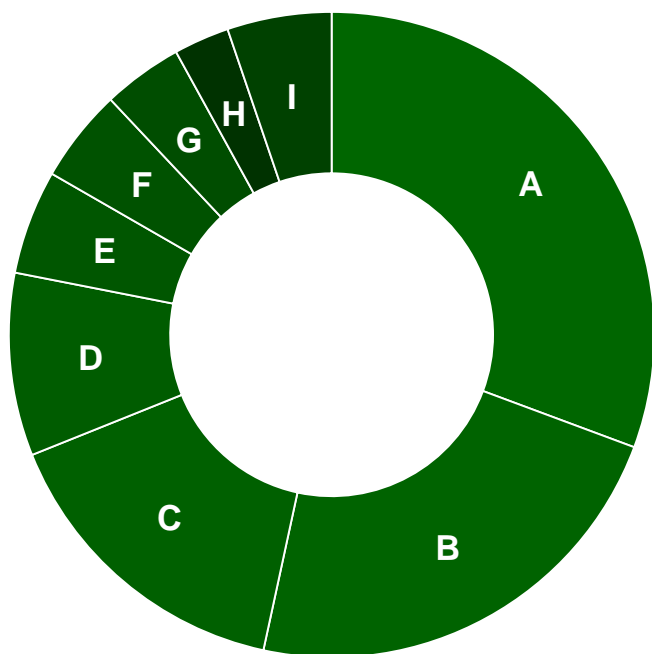
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>Total</b>	<b>1,335</b>	<b>100.0</b>	<b>1,474</b>	<b>100.0</b>	<b>10.4</b>
Retiros totales	411	30.8	452	30.7	10.0
Emisión de estado de cuenta	342	25.6	335	22.7	-2.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	196	14.7	229	15.5	16.8
Trasposos	57	4.3	135	9.2	136.8
Aclaración de saldos	29	2.2	77	5.2	165.5
Retiros parciales	96	7.2	69	4.7	-28.1
Unificación de cuentas	70	5.2	59	4.0	-15.7
Separación de cuentas	48	3.6	41	2.8	-14.6
Resto de productos 1/	86	6.4	77	5.2	-

1/Incluye: Retiros programados, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Registro de trabajadores (Afilación), Resumen de saldo, Aportaciones, entre otros.



<b>A</b>	<b>30.7%</b>	<b>Retiros totales</b>
	89%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	5%	Solicitud de disposición no concluida
	4%	Inconformidad con el monto recibido
<b>B</b>	<b>22.7%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	98%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	2%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>15.5%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS</b>
	82%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	17%	Inconformidad con la corrección o actualización
	1%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>9.2%</b>	<b>Trasposos</b>
<b>E</b>	<b>5.2%</b>	<b>Aclaración de saldos</b>
<b>F</b>	<b>4.7%</b>	<b>Retiros parciales</b>
<b>G</b>	<b>4.0%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>H</b>	<b>2.8%</b>	<b>Separación de cuentas</b>
<b>I</b>	<b>5.2%</b>	<b>varios</b>

## 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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
<b>9</b>	<b>Principal Afore, S.A. de C.V.</b>	<b>N/A</b>	<b>8.22</b>	<b>7.01</b>	<b>7.74</b>
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Principal Afore no presentó problemática, ya que de los 1,194 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, Principal Afore no presentó problemática, ya que de los 1,210 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 62 casos Principal Afore 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, 25 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 134 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 38 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 212 asuntos atendidos en este proceso, 81 (38.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 11.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 45.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 16 asuntos (7.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 11.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Principal Afore 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.

# FICHA ESTADÍSTICA 2017 PRINCIPAL AFORE



## HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	316	372	282	224		1,194
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.)	1,274	3,101	1,622	1,559		7,556
Asuntos directos	316	372	282	224		1,194
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.03	8.34	5.75	6.96	✘	6.33
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	3	3	2		10
Asuntos directos	316	372	282	224		1,194
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.63	0.81	1.06	0.89	✔	0.84
% de participación respecto del Sector	13.33	14.29	30.00	11.76		15.87
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	319	377	285	229		1,210
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	12	24	19	7		62
Asuntos de GE que pasaron a CO	46	51	61	44		202
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	26.09	47.06	31.15	15.91	✔	30.69
% de participación respecto del Sector	7.32	6.82	5.76	2.62		5.57
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	8	7	6	4		25
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	12	24	19	7		62
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	66.67	29.17	31.58	57.14	✘	40.32
% de participación respecto del Sector	8.08	4.79	4.14	3.28		4.88
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	5	17	9		38
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	28	27	42	37		134
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	18.52	40.48	24.32	✔	28.36
% de participación respecto del Sector	21.21	11.90	35.42	18.37		22.09
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>75.22</b>	<b>83.58</b>	<b>79.64</b>	<b>85.09</b>		<b>82.18</b>



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	6.33	n/a	3.88	n/a	3.88
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.84	15.87	2.54	2.14	2.34
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	30.69	5.57	16.43	17.07	16.75
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.32	4.88	10.90	13.20	12.05
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	28.36	22.09	3.31	1.00	2.16
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>82.06</b>	<b>73.41</b>	<b>82.18</b>

El puntaje 82.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.18 / 10 = 8.22 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 PRINCIPAL AFORE



## HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	18	21	22	20		81
Asuntos concluidos	48	54	65	45		212
Índice de asuntos diferidos (%)	37.50	38.89	33.85	44.44	✗	38.21
% de participación respecto del Sector	12.59	11.60	10.95	11.83		11.67
Asuntos diferidos no conciliados	10	10	9	8		37
Asuntos diferidos	18	21	22	20		81
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	55.56	47.62	40.91	40.00	✓	45.68
% de participación respecto del Sector	17.54	12.66	12.33	11.59		13.31
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	3	4	6		16
Asuntos concluidos	48	54	65	45		212
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	6.25	5.56	6.15	13.33	✗	7.55
% de participación respecto del Sector	12.50	6.82	9.09	17.65		10.96
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	0	1	0		4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>68.75</b>	<b>73.93</b>	<b>78.75</b>	<b>69.94</b>		<b>70.14</b>

## 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	38.21	11.67	7.92	11.30	9.61
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	45.68	13.31	1.05	10.93	5.99
Asuntos con Incumplimiento	20	7.55	10.96	14.00	15.09	14.54
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>62.96</b>	<b>77.31</b>	<b>70.14</b>

El puntaje 70.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$70.14 / 10 = 7.01 \text{ de calificación}$$





PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>8.22</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>4.93</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>7.01</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>2.81</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO-DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>7.74</b>



**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.
<b>TOTAL</b>	<b>1,415</b>	<b>1,351</b>	<b>-4.5%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>99</b>	<b>26</b>	<b>-73.7%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>1,316</b>	<b>1,325</b>	<b>0.7%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	1,316	1,325	0.7%

**CONTROVERSIAS**

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,316</b>	<b>1,325</b>	<b>0.7%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>1,159</b>	<b>1,226</b>	<b>5.8%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>86</b>	<b>72</b>	<b>-16.3%</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>65</b>	<b>20</b>	<b>-69.2%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>40.0%</b>
<b>UNE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

**Montos y Resultado de las controversias**

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$0.8</b>	<b>\$0.6</b>	<b>-32.1%</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.8</b>	<b>\$0.6</b>	<b>-32.1%</b>
<b>% de Abono</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>1.7%</b>	<b>41.6%</b>	

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

## AFORE BANAMEX



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE: 70,683  
 Acciones de Defensa realizadas de Afore Banamex: 9,179 Part. 13.0%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE BANAMEX:

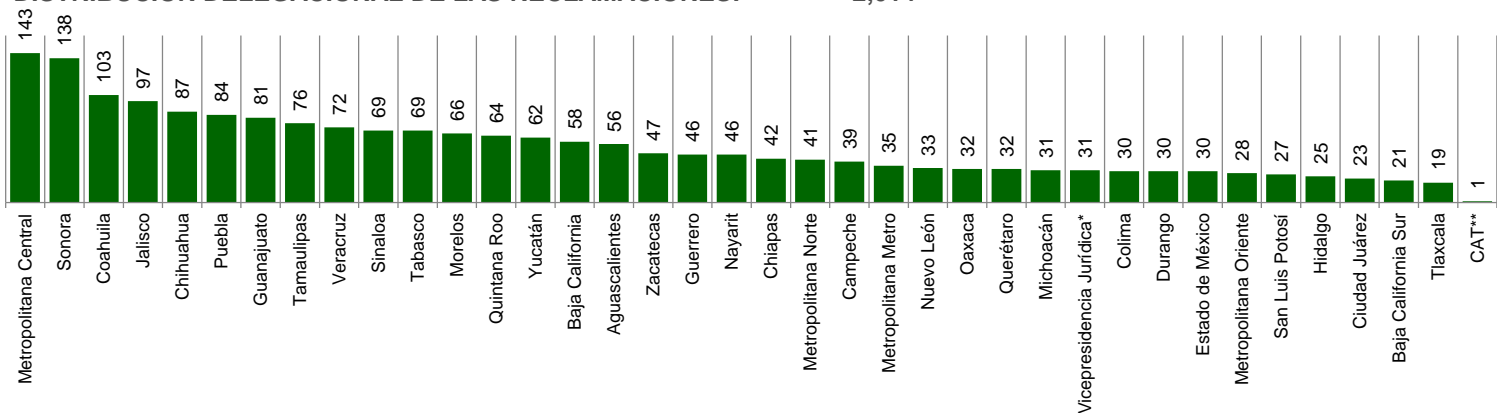
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>5,384</b>	<b>7,165</b>	<b>33.1%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>1,605</b>	<b>2,014</b>	<b>25.5%</b>
<b>Controversias</b>	<b>1,590</b>	<b>1,983</b>	<b>24.7%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,404	1,673	19.2%
• Conciliación	186	310	66.7%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>163.6%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-75.0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,989</b>	<b>9,179</b>	<b>31.3%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

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

**DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,014**



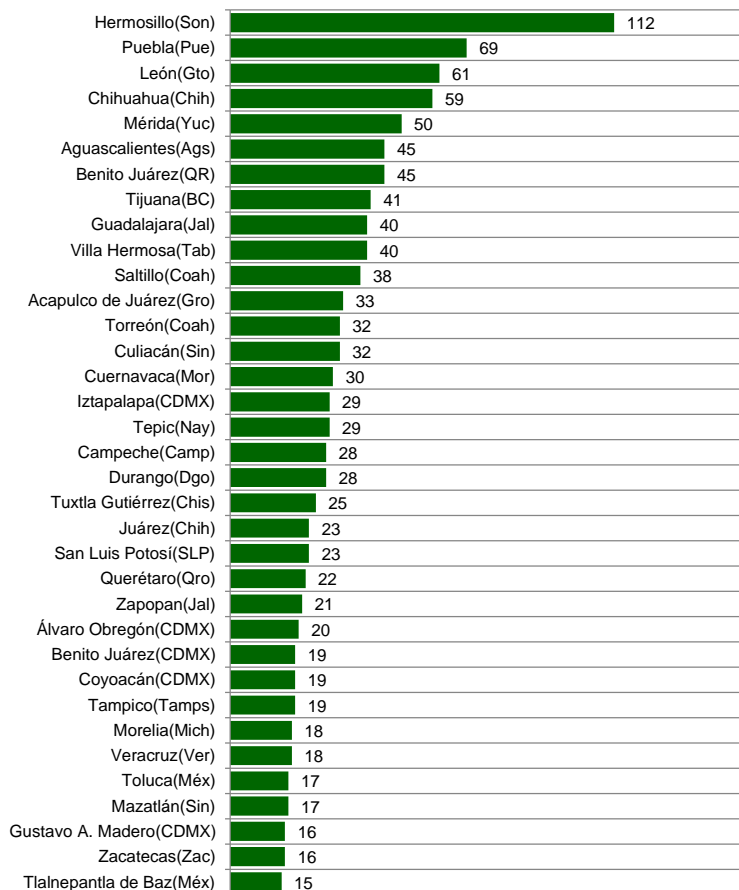
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 332 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Banamex, de estos, 39 concentran el 60% de las quejas.**

**El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.**



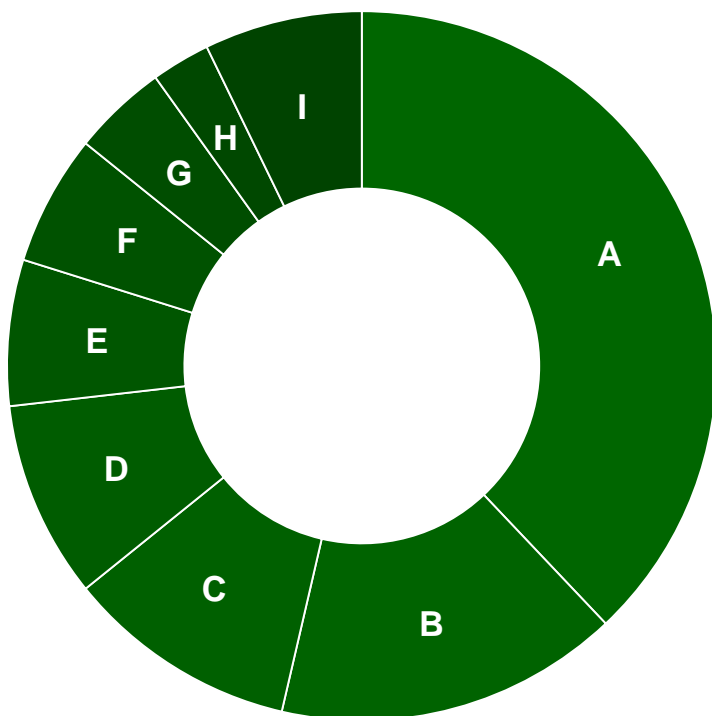
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	37	2%
Entre 30 y 39 años	211	11%
Entre 40 y 49 años	348	17%
Entre 50 y 59 años	403	20%
Entre 60 y 69 años	771	38%
Entre 70 y 79 años	211	10%
Más de 80 años	33	2%
<b>Total</b>	<b>2,014</b>	<b>100%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>1,605</b>	<b>100.0</b>	<b>2,014</b>	<b>100.0</b>	<b>25.5</b>
Retiros totales	579	36.1	764	37.9	32.0
Retiros parciales	194	12.1	316	15.7	62.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	146	9.1	213	10.6	45.9
Emisión de estado de cuenta	174	10.8	181	9.0	4.0
Separación de cuentas	111	6.9	134	6.6	20.7
Unificación de cuentas	88	5.5	120	6.0	36.4
Aclaración de saldos	105	6.5	87	4.3	-17.1
Trasposos	51	3.2	54	2.7	5.9
Resto de productos 1/	157	9.8	145	7.2	-

1/ Incluye: Unificación SAR 92-97, Registro de trabajadores (Afilación), Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Retiros programados, entre otros.



<b>A 37.9% Retiros totales</b>	83% Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	9% Solicitud de disposición no concluida
	6% Inconformidad con el monto recibido
<b>B 15.7% Retiros parciales</b>	89% Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida
	8% Inconformidad con el monto recibido
	3% Solicitud de retiro por matrimonio, no concluida o no atendida
<b>C 10.6% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS</b>	83% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	17% Inconformidad con la corrección o actualización
<b>D 9.0% Emisión de estado de cuenta</b>	
<b>E 6.6% Separación de cuentas</b>	
<b>F 6.0% Unificación de cuentas</b>	
<b>G 4.3% Aclaración de saldos</b>	
<b>H 2.7% Trasposos</b>	
<b>I 7.2% Varios</b>	

## 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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del sector y mejora los Servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
<b>8</b>	<b>Afore Banamex, S.A. de C.V.</b>	<b>N/A</b>	<b>6.76</b>	<b>9.32</b>	<b>7.79</b>
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Afore Banamex no presentó problemática, ya que de los 1,599 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, Afore Banamex no presentó problemática, ya que de los 1,613 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 192 casos Afore Banamex 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, 97 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 51 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 12 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 267 asuntos atendidos en este proceso, 70 (26.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 31.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 3 asuntos (1.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 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, Afore Banamex 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	424	415	359	401		1,599
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.)	3,951	3,926	3,422	3,347		14,646
Asuntos directos	424	415	359	401		1,599
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.32	9.46	9.53	8.35	✓	9.16
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	2	1	2		7
Asuntos directos	424	415	359	401		1,599
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.47	0.48	0.28	0.50	✗	0.44
% de participación respecto del Sector	13.33	9.52	10.00	11.76		11.11
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	427	417	366	403		1,613
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	24	68	50	50		192
Asuntos de GE que pasaron a CO	49	77	59	70		255
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	48.98	88.31	84.75	71.43	✓	75.29
% de participación respecto del Sector	14.63	19.32	15.15	18.73		17.25
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	32	27	23		97
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	24	68	50	50		192
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	62.50	47.06	54.00	46.00	✓	50.52
% de participación respecto del Sector	15.15	21.92	18.62	18.85		18.95
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1	2	7		12
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	13	9	9	20		51
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	15.38	11.11	22.22	35.00	✗	23.53
% de participación respecto del Sector	6.06	2.38	4.17	14.29		6.98
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>70.97</b>	<b>68.33</b>	<b>68.27</b>	<b>66.64</b>		<b>67.61</b>

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	9.16	n/a	3.28	n/a	3.28
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.44	11.11	3.71	3.00	3.36
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	75.29	17.25	1.00	8.22	4.61
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.52	18.95	3.80	6.00	4.90
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	23.53	6.98	5.23	7.69	6.46
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>62.03</b>	<b>64.90</b>	<b>67.61</b>

El puntaje 67.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$67.61 / 10 = 6.76 \text{ de calificación}$$

(\*) 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

## AFORE BANAMEX



### HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	14	18	16	22		70
Asuntos concluidos	52	77	65	73		267
Índice de asuntos diferidos (%)	26.92	23.38	24.62	30.14	X	26.22
% de participación respecto del Sector	9.79	9.94	7.96	13.02		10.09
Asuntos diferidos no conciliados	4	5	6	7		22
Asuntos diferidos	14	18	16	22		70
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	28.57	27.78	37.50	31.82	✓	31.43
% de participación respecto del Sector	7.02	6.33	8.22	10.14		7.91
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2	1	0		3
Asuntos concluidos	52	77	65	73		267
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	2.60	1.54	0.00	✓	1.12
% de participación respecto del Sector	0.00	4.55	2.27	0.00		2.05
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	2	2	1		7
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
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>87.25</b>	<b>89.72</b>	<b>89.72</b>	<b>85.32</b>		<b>93.22</b>

### 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	26.22	10.09	19.37	12.77	16.07
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	31.43	7.91	19.77	15.18	17.47
Asuntos con Incumplimiento	20	1.12	2.05	20.00	19.34	19.67
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.13</b>	<b>87.30</b>	<b>93.22</b>

El puntaje 93.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$93.22 / 10 = 9.32 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>6.76</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>4.06</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>9.32</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>3.73</b>

**IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.79**

## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>716,616</b>	<b>1,852,836</b>	<b>158.6%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>715,915</b>	<b>1,851,643</b>	<b>158.6%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>701</b>	<b>1,193</b>	<b>70.2%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	701	1,193	70.2%

### CONTROVERSIAS

#### Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>701</b>	<b>1,193</b>	<b>70.2%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>398</b>	<b>750</b>	<b>88.4%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>267</b>	<b>318</b>	<b>19.1%</b>
<b>UNE</b>	<b>36</b>	<b>125</b>	<b>247.2%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Teléfono</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-

#### Montos y Resultado de las controversias

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$0.2</b>	<b>\$0.3</b>	<b>71.7%</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	-
<b>% de Abono</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.0%</b>	<b>49.5%</b>	

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.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE:	70,683
Acciones de Defensa realizadas de Afore Sura:	5,984 Part. 8.5%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE SURA:

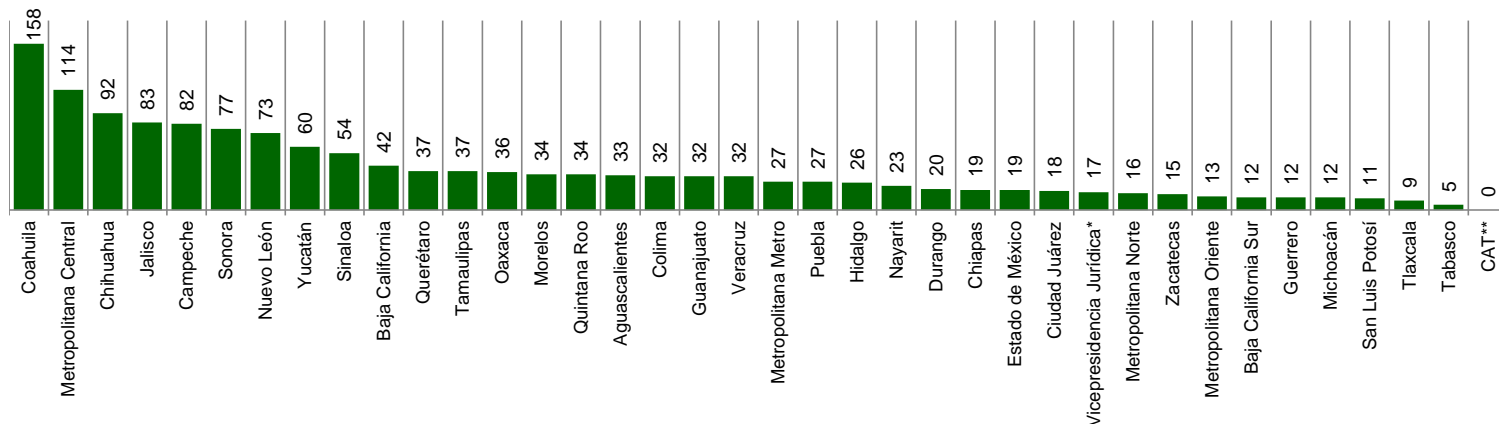
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>3,727</b>	<b>4,541</b>	<b>21.8%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>1,049</b>	<b>1,443</b>	<b>37.6%</b>
<b>Controversias</b>	<b>1,036</b>	<b>1,426</b>	<b>37.6%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	945	1,190	25.9%
• Conciliación	91	236	159.3%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>60.0%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4,776</b>	<b>5,984</b>	<b>25.3%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

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

**DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,443**



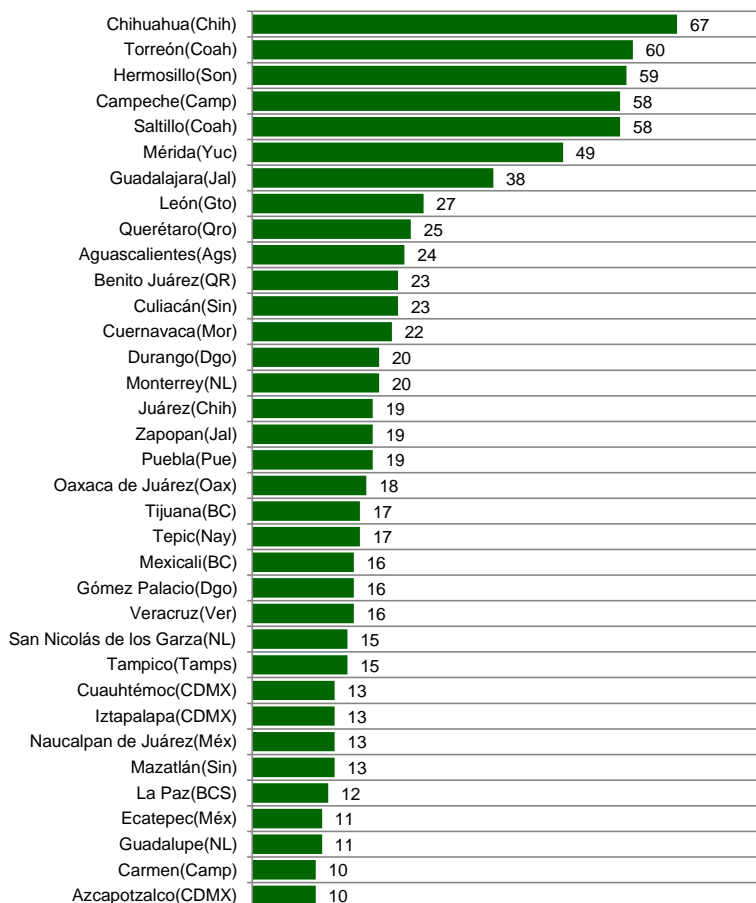
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 262 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Sura, de estos, 35 concentran el 60% de las quejas.

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



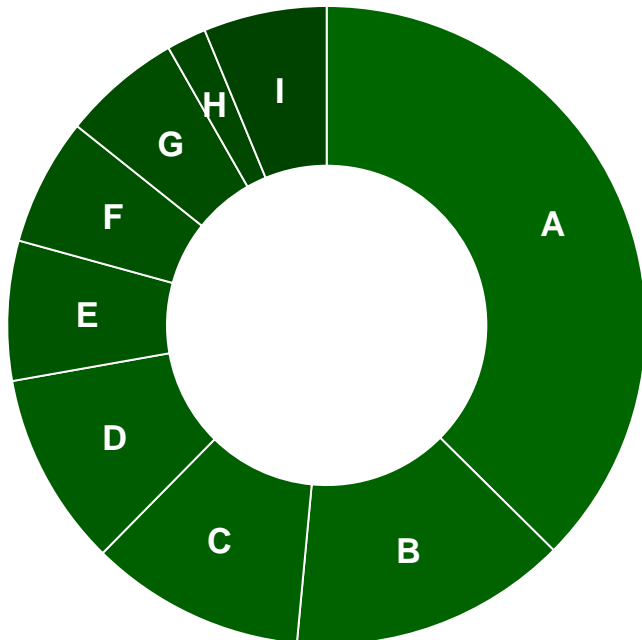
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	44	3%
Entre 30 y 39 años	109	7%
Entre 40 y 49 años	212	15%
Entre 50 y 59 años	289	20%
Entre 60 y 69 años	567	39%
Entre 70 y 79 años	198	14%
Más de 80 años	24	2%
<b>Total</b>	<b>1,443</b>	<b>100%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>1,049</b>	<b>100.0</b>	<b>1,443</b>	<b>100.0</b>	<b>37.6</b>
Retiros totales	371	35.3	540	37.4	45.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	150	14.3	203	14.1	35.3
Emisión de estado de cuenta	107	10.2	157	10.9	46.7
Separación de cuentas	112	10.7	142	9.8	26.8
Unificación de cuentas	61	5.8	102	7.1	67.2
Retiros parciales	69	6.6	93	6.5	34.8
Aclaración de saldos	49	4.7	87	6.0	77.6
Trasposos	40	3.8	29	2.0	-27.5
Resto de productos 1/	90	8.6	90	6.2	-

1/Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Unificación SAR 92-97, Retiros programados, Resumen de saldo, entre otros.



**A 37.4% Retiros totales**

- 88% Solicitud de retiro no concluida o no atendida
- 9% Solicitud de disposición no concluida
- 3% Inconformidad con el monto recibido

**B 14.1% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**

- 83% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 16% Inconformidad con la corrección o actualización
- 1% Información para realizar el trámite no otorgada

**C 10.9% Emisión de estado de cuenta**

- 97% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 3% Información para realizar el trámite no otorgada

**D 9.8% Separación de cuentas**

**E 7.1% Unificación de cuentas**

**F 6.5% Retiros parciales**

**G 6.0% Aclaración de saldos**

**H 2.0% Trasposos**

**I 6.2% 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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
<b>7</b>	<b>Afore Sura, S.A. de C.V.</b>	<b>N/A</b>	<b>7.33</b>	<b>8.70</b>	<b>7.88</b>
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Afore Sura no presentó problemática, ya que de los 1,173 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, Afore Sura no presentó problemática, ya que de los 1,173 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 125 casos Afore Sura 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, 63 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 45 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 12 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 188 asuntos atendidos en este proceso, 59 (31.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 8.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 35.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 7 asuntos (3.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), las cuales representaron el 4.8% 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, Afore Sura 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	317	349	264	243		1,173
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.)	2,458	3,227	2,049	2,239		9,973
Asuntos directos	317	349	264	243		1,173
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7.75	9.25	7.76	9.21	X	8.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	1		1
Asuntos directos	317	349	264	243		1,173
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.41	X	0.09
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	5.88		1.59
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	317	349	264	243		1,173
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	19	36	43	27		125
Asuntos de GE que pasaron a CO	33	43	57	43		176
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	57.58	83.72	75.44	62.79	✓	71.02
% de participación respecto del Sector	11.59	10.23	13.03	10.11		11.23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	13	17	16	17		63
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	19	36	43	27		125
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	68.42	47.22	37.21	62.96	X	50.40
% de participación respecto del Sector	13.13	11.64	11.03	13.93		12.30
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	4	2	4		12
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	8	7	14	16		45
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	57.14	14.29	25.00	X	26.67
% de participación respecto del Sector	6.06	9.52	4.17	8.16		6.98
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>71.69</b>	<b>71.22</b>	<b>77.54</b>	<b>74.15</b>		<b>73.26</b>

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	8.50	n/a	3.42	n/a	3.42
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.09	1.59	4.75	4.71	4.73
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	71.02	11.23	2.48	12.78	7.63
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.40	12.30	3.88	9.40	6.64
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	26.67	6.98	3.99	7.69	5.84
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>63.52</b>	<b>74.58</b>	<b>73.26</b>

El puntaje 73.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$73.26 / 10 = 7.33 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	8	8	24	19		59
Asuntos concluidos	35	46	60	47		188
Índice de asuntos diferidos (%)	22.86	17.39	40.00	40.43	X	31.38
% de participación respecto del Sector	5.59	4.42	11.94	11.24		8.50
Asuntos diferidos no conciliados	3	2	5	11		21
Asuntos diferidos	8	8	24	19		59
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	37.50	25.00	20.83	57.89	X	35.59
% de participación respecto del Sector	5.26	2.53	6.85	15.94		7.55
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	3	4		7
Asuntos concluidos	35	46	60	47		188
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	5.00	8.51	X	3.72
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	6.82	11.76		4.79
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	0	0		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
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>89.50</b>	<b>98.40</b>	<b>84.41</b>	<b>70.81</b>		<b>87.02</b>

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	31.38	8.50	14.44	14.25	14.34
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	35.59	7.55	14.29	15.46	14.88
Asuntos con Incumplimiento	20	3.72	4.79	17.57	18.03	17.80
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>86.30</b>	<b>87.74</b>	<b>87.02</b>

El puntaje 87.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.02 / 10 = 8.70 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>7.33</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>4.40</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>8.70</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>3.48</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO-DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>7.88</b>

**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.
<b>TOTAL</b>	<b>1,027</b>	<b>1,219</b>	<b>18.7%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>1,027</b>	<b>1,219</b>	<b>18.7%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	1,027	1,219	18.7%

**CONTROVERSIAS**

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,027</b>	<b>1,219</b>	<b>18.7%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>940</b>	<b>1,186</b>	<b>26.2%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>146.2%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>-95.5%</b>
<b>UNE</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

**Montos y Resultado de las controversias**

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$4.461</b>	<b>\$0.344</b>	<b>-92.3%</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$4.460</b>	<b>\$0.342</b>	<b>-92.3%</b>
<b>% de Abono</b>	<b>100.0%</b>	<b>99.6%</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>5.2%</b>	<b>44.2%</b>	

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

## PENSIONISSSTE



**PENSIONISSSTE**  
FONDO NACIONAL DE PENSIONES  
DE LOS TRABAJADORES  
AL SERVICIO DEL ESTADO



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

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE: 70,683  
Acciones de Defensa realizadas de Pensionissste: 3,787 Part. 5.4%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PENSIONISSSTE:

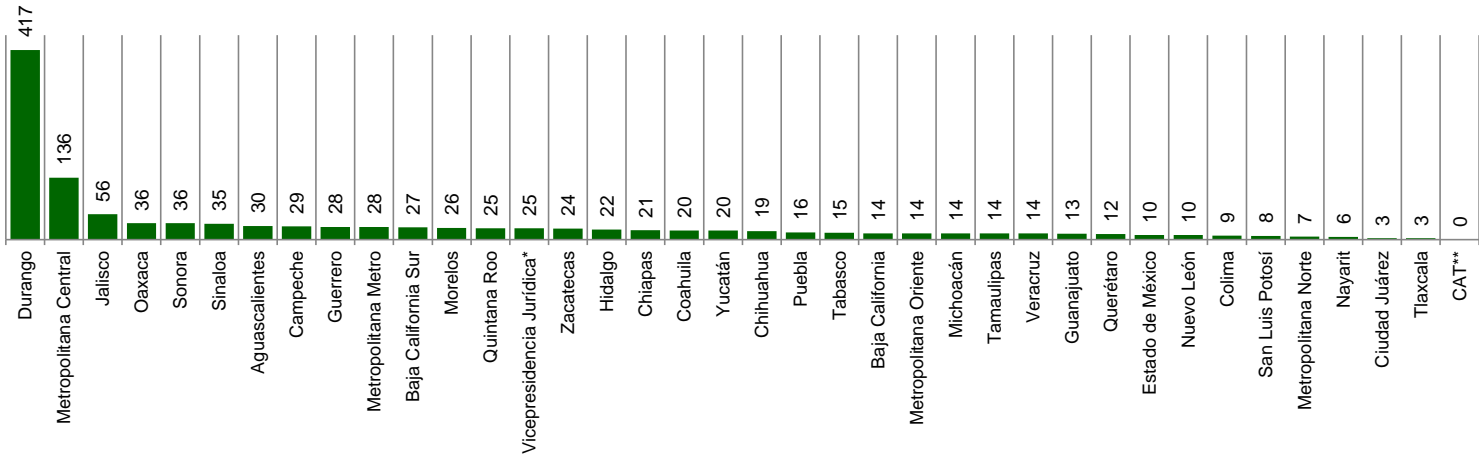
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,604</b>	<b>2,545</b>	<b>58.7%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>711</b>	<b>1,242</b>	<b>74.7%</b>
<b>Controversias</b>	<b>693</b>	<b>1,218</b>	<b>75.8%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	612	1,039	69.8%
• Conciliación	81	179	121.0%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>43.8%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,315</b>	<b>3,787</b>	<b>63.6%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

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

### DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,242



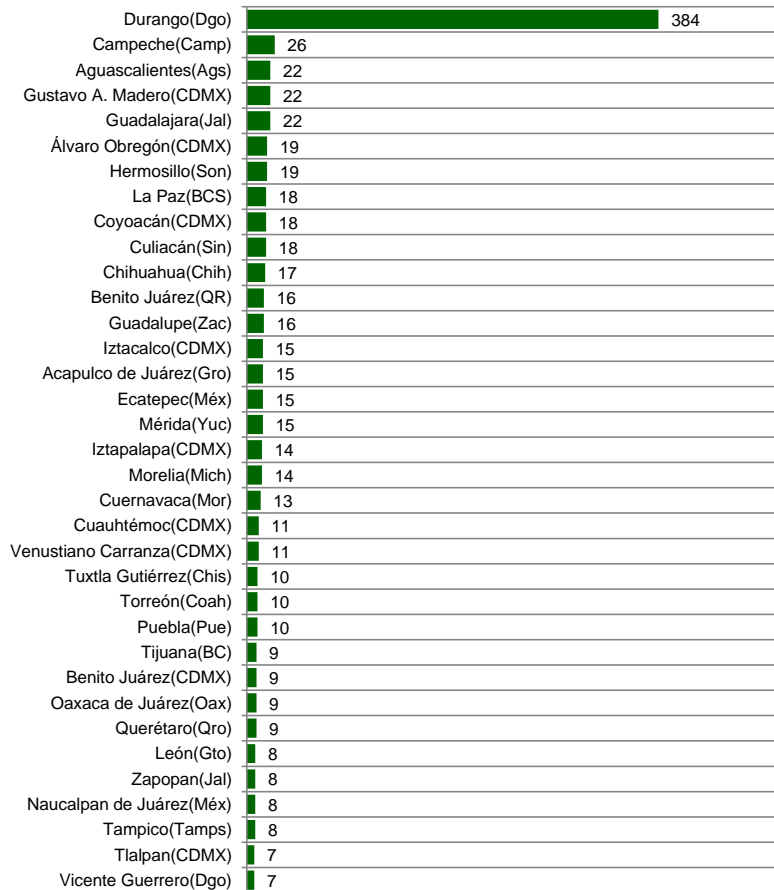
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 231 municipios del país se registran al menos una reclamación de Pensionisssste, de estos, 22 concentran el 60% de las quejas.

El 49% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 51% por mujeres.



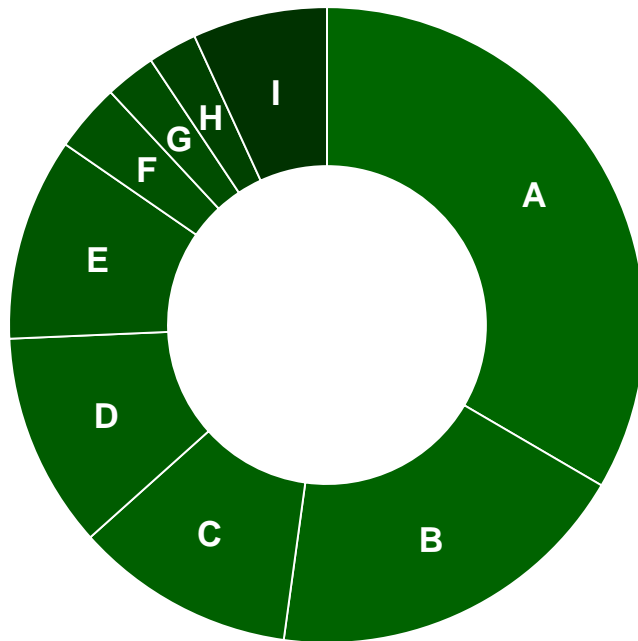
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	22	2%
Entre 30 y 39 años	39	3%
Entre 40 y 49 años	81	7%
Entre 50 y 59 años	547	44%
Entre 60 y 69 años	452	36%
Entre 70 y 79 años	93	7%
Más de 80 años	8	1%
<b>Total</b>	<b>1,242</b>	<b>100%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>711</b>	<b>100.0</b>	<b>1,242</b>	<b>100.0</b>	<b>74.7</b>
Localización de cuenta ISSSTE	99	13.9	415	33.4	319.2
Retiros totales	175	24.6	233	18.8	33.1
Emisión de estado de cuenta	129	18.1	139	11.2	7.8
Unificación de cuentas	98	13.8	136	11.0	38.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	85	12.0	128	10.3	50.6
Resumen de saldo	28	3.9	43	3.5	53.6
Aportaciones	18	2.5	32	2.5	77.8
Retiros programados	21	3.0	31	2.5	47.6
Resto de productos 1/	58	8.2	85	6.8	-

1/Incluye: Retiros parciales, SAR 92, Separación de cuentas, Modificación y designación de beneficiarios sustitutos de la cuenta individual (Voluntarias y complementarias), Traspasos, Aclaración de saldos, entre otros.



<b>A</b>	<b>33.4%</b>	<b>Localización de cuenta ISSSTE</b>
	99%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	1%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>B</b>	<b>18.8%</b>	<b>Retiros totales</b>
	75%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	12%	Solicitud de disposición no concluida
	7%	Inconformidad con el monto de retiro liquidado
<b>C</b>	<b>11.2%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	60%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	22%	Inconformidad por los saldos reflejados
	18%	No recibió estado de cuenta
<b>D</b>	<b>11.0%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>E</b>	<b>10.3%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS</b>
<b>F</b>	<b>3.5%</b>	<b>Resumen de saldo</b>
<b>G</b>	<b>2.5%</b>	<b>Aportaciones</b>
<b>H</b>	<b>2.5%</b>	<b>Retiros programados</b>
<b>I</b>	<b>6.8%</b>	<b>Varios</b>

## 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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
<b>6</b>	<b>Pensionissste</b>	<b>N/A</b>	<b>7.93</b>	<b>8.07</b>	<b>7.99</b>
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Pensionissste no presentó problemática, ya que de los 1,028 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, Pensionissste no presentó problemática, ya que de los 1,037 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 61 casos Pensionissste 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, 21 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 79 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 27 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 152 asuntos atendidos en este proceso, 55 (36.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 41.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 6 asuntos (3.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 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, Pensionissste 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.

FICHA ESTADÍSTICA 2017  
PENSIONISSTE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	193	483	189	163		1,028
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.)	3,009	8,708	2,461	1,576		15,754
Asuntos directos	193	483	189	163		1,028
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.59	18.03	13.02	9.67	✓	15.32
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	6	1	4		14
Asuntos directos	193	483	189	163		1,028
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.55	1.24	0.53	2.45	✗	1.36
% de participación respecto del Sector	20.00	28.57	10.00	23.53		22.22
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	194	487	192	164		1,037
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	7	21	15	18		61
Asuntos de GE que pasaron a CO	25	47	35	34		141
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	28.00	44.68	42.86	52.94	✗	43.26
% de participación respecto del Sector	4.27	5.97	4.55	6.74		5.48
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	7	1	9		21
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	21	15	18		61
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	57.14	33.33	6.67	50.00	✗	34.43
% de participación respecto del Sector	4.04	4.79	0.69	7.38		4.10
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	11	6	5		27
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	17	26	20	16		79
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	29.41	42.31	30.00	31.25	✗	34.18
% de participación respecto del Sector	15.15	26.19	12.50	10.20		15.70
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>73.85</b>	<b>75.29</b>	<b>87.71</b>	<b>75.78</b>		<b>79.31</b>

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	15.32	n/a	1.98	n/a	1.98
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.36	22.22	1.00	1.00	1.00
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	43.26	5.48	12.08	17.14	14.61
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	34.43	4.10	15.00	13.60	14.30
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	34.18	15.70	1.00	3.83	2.41
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>76.07</b>	<b>75.57</b>	<b>79.31</b>

El puntaje 79.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.31 / 10 = 7.93 \text{ de calificación}$$

(\*) 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

## PENSIONISSSTE



### HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	16	15	14	10		55
Asuntos concluidos	30	49	38	35		152
<b>Índice de asuntos diferidos (%)</b>	<b>53.33</b>	<b>30.61</b>	<b>36.84</b>	<b>28.57</b>	✓	<b>36.18</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>11.19</b>	<b>8.29</b>	<b>6.97</b>	<b>5.92</b>		<b>7.93</b>
Asuntos diferidos no conciliados	9	6	3	5		23
Asuntos diferidos	16	15	14	10		55
<b>Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)</b>	<b>56.25</b>	<b>40.00</b>	<b>21.43</b>	<b>50.00</b>	✗	<b>41.82</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>15.79</b>	<b>7.59</b>	<b>4.11</b>	<b>7.25</b>		<b>8.27</b>
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	3	1	1		6
Asuntos concluidos	30	49	38	35		152
<b>Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)</b>	<b>3.33</b>	<b>6.12</b>	<b>2.63</b>	<b>2.86</b>	✗	<b>3.95</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>4.17</b>	<b>6.82</b>	<b>2.27</b>	<b>2.94</b>		<b>4.11</b>
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	0	1	0		3
<b>Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>68.16</b>	<b>81.84</b>	<b>91.12</b>	<b>85.37</b>		<b>80.68</b>

### 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	36.18	7.93	9.85	14.78	12.32
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	41.82	8.27	6.12	14.90	10.51
Asuntos con Incumplimiento	20	3.95	4.11	17.36	18.36	17.86
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>73.33</b>	<b>88.04</b>	<b>80.68</b>

El puntaje 80.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.68 / 10 = 8.07 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>7.93</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>4.76</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>8.07</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>3.23</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO-DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>7.99</b>

## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>331</b>	<b>72.4%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>113</b>	<b>176</b>	<b>55.8%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>79</b>	<b>155</b>	<b>96.2%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	79	155	96.2%

### CONTROVERSIAS

#### Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>155</b>	<b>96.2%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>61</b>	<b>120</b>	<b>96.7%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>94.4%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Teléfono</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>UNE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-

#### Montos y Resultado de las controversias

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	-
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	-
<b>% de Abono</b>	-	-	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.0%</b>	<b>40.0%</b>	

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.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE:	70,683
Acciones de Defensa realizadas de Afore Invercap:	3,721 Part. 5.3%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INVERCAP:

	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>2,873</b>	<b>3,027</b>	<b>5.4%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>735</b>	<b>694</b>	<b>-5.6%</b>
<b>Controversias</b>	<b>727</b>	<b>686</b>	<b>-5.6%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	627	589	-6.1%
• Conciliación	100	97	-3.0%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>-14.3%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,608</b>	<b>3,721</b>	<b>3.1%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

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

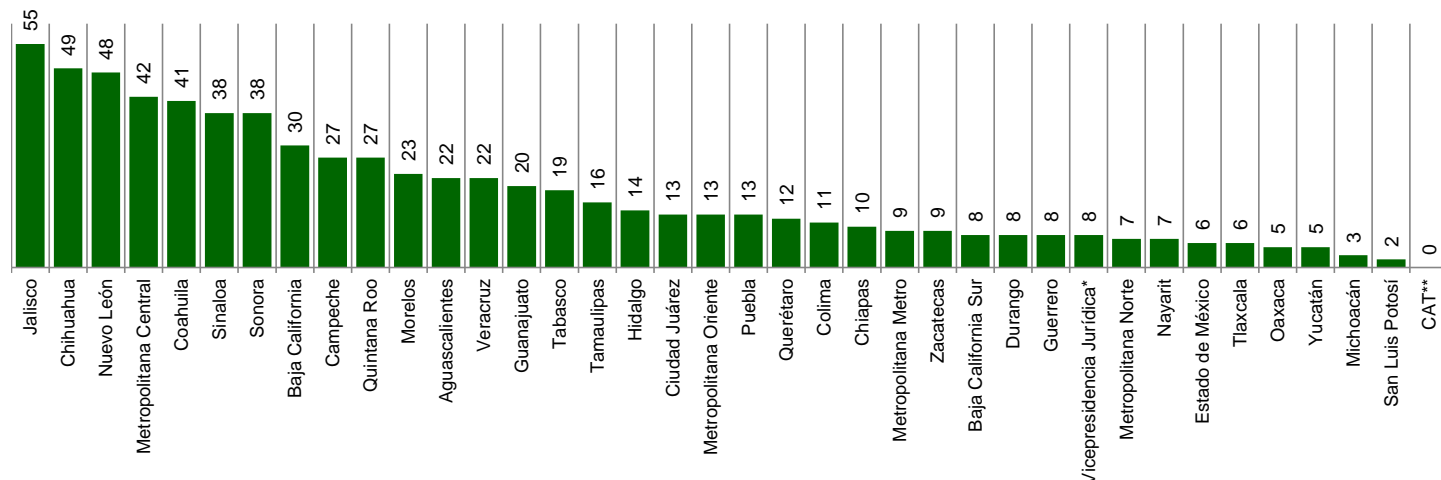
# FICHA ESTADÍSTICA 2017

## AFORE INVERCAP



### DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

694



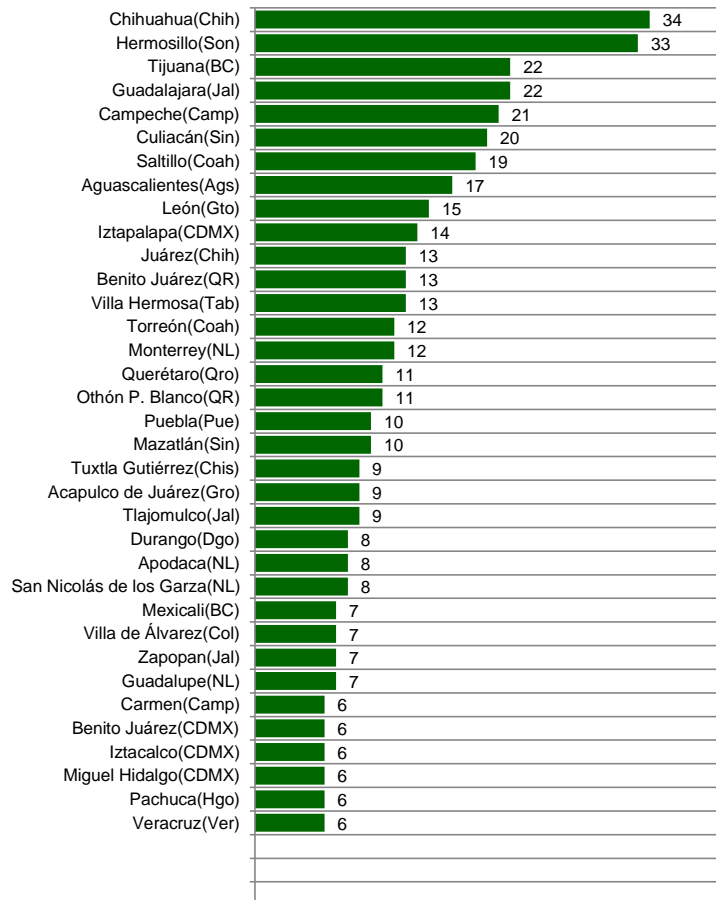
(\* ) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 171 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Invercap, de estos, 31 concentran el 60% de las quejas.

El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.



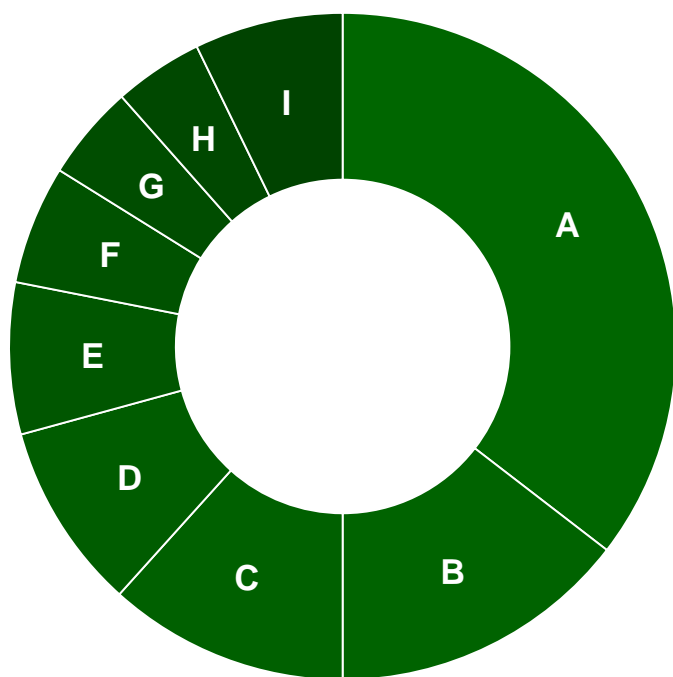
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	2%
Entre 30 y 39 años	74	11%
Entre 40 y 49 años	147	21%
Entre 50 y 59 años	130	19%
Entre 60 y 69 años	284	41%
Entre 70 y 79 años	37	5%
Más de 80 años	8	1%
<b>Total</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>735</b>	<b>100.0</b>	<b>694</b>	<b>100.0</b>	<b>-5.6</b>
Retiros totales	213	29.0	246	35.4	15.5
Emisión de estado de cuenta	92	12.5	101	14.6	9.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	55	7.5	81	11.7	47.3
Traspasos	118	16.0	63	9.1	-46.6
Aclaración de saldos	27	3.7	51	7.3	88.9
Retiros parciales	117	15.9	40	5.8	-65.8
Unificación de cuentas	36	4.9	32	4.6	-11.1
Separación de cuentas	33	4.5	30	4.3	-9.1
Resto de productos 1/	44	6.0	50	7.2	-

1/Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Retiros programados, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Unificación SAR 92-97, Aportaciones, entre otros.



<b>A</b>	<b>35.4%</b>	<b>Retiros totales</b>
	82%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	7%	Solicitud de disposición no concluida
	6%	Inconformidad con el monto recibido
<b>B</b>	<b>14.6%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	96%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	4%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>C</b>	<b>11.7%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS</b>
	84%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	16%	Inconformidad con la corrección o actualización
<b>D</b>	<b>9.1%</b>	<b>Traspasos</b>
<b>E</b>	<b>7.3%</b>	<b>Aclaración de saldos</b>
<b>F</b>	<b>5.8%</b>	<b>Retiros parciales</b>
<b>G</b>	<b>4.6%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>H</b>	<b>4.3%</b>	<b>Separación de cuentas</b>
<b>I</b>	<b>7.2%</b>	<b>Varios</b>

**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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
<b>5</b>	<b>Afore Invercap, S.A. de C.V.</b>	<b>N/A</b>	<b>8.35</b>	<b>7.51</b>	<b>8.01</b>
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40



## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Afore Invercap no presentó problemática, ya que de los 570 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 Afore Invercap no presentó problemática, ya que de los 584 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 63 casos Afore Invercap 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, 26 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 21 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 96 asuntos atendidos en este proceso, 37 (38.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 37.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 19 asuntos (19.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 13.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 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, Afore Invercap 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.

## FICHA ESTADÍSTICA 2017

## AFORE INVERCAP



## HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	154	155	131	130		570
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.)	791	853	759	796		3,199
Asuntos directos	154	155	131	130		570
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.14	5.50	5.79	6.12	✘	5.61
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	2	0	0		4
Asuntos directos	154	155	131	130		570
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.30	1.29	0.00	0.00		0.70
% de participación respecto del Sector	13.33	9.52	0.00	0.00		6.35
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	157	159	134	134		584
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	9	19	21	14		63
Asuntos de GE que pasaron a CO	17	25	26	22		90
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	52.94	76.00	80.77	63.64	✓	70.00
% de participación respecto del Sector	5.49	5.40	6.36	5.24		5.66
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	7	10	4		26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	19	21	14		63
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	55.56	36.84	47.62	28.57	✓	41.27
% de participación respecto del Sector	5.05	4.79	6.90	3.28		5.08
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	1	0		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	6	5	8		21
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	50.00	16.67	20.00	0.00	✓	14.29
% de participación respecto del Sector	3.03	2.38	2.08	0.00		1.74
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>72.78</b>	<b>80.37</b>	<b>78.89</b>	<b>87.51</b>		<b>83.47</b>

## 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	5.61	n/a	4.03	n/a	4.03
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.70	6.35	2.94	3.86	3.40
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	70.00	5.66	2.83	17.00	9.92
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	41.27	5.08	10.24	13.10	11.67
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	14.29	1.74	8.91	10.00	9.45
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>73.94</b>	<b>83.96</b>	<b>83.47</b>

El puntaje 83.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.47 / 10 = 8.35 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	9	12	9	7		37
Asuntos concluidos	20	27	27	22		96
Índice de asuntos diferidos (%)	45.00	44.44	33.33	31.82	✓	38.54
% de participación respecto del Sector	6.29	6.63	4.48	4.14		5.33
Asuntos diferidos no conciliados	3	3	5	3		14
Asuntos diferidos	9	12	9	7		37
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	25.00	55.56	42.86	✓	37.84
% de participación respecto del Sector	5.26	3.80	6.85	4.35		5.04
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	6	3	6	4		19
Asuntos concluidos	20	27	27	22		96
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	30.00	11.11	22.22	18.18	✓	19.79
% de participación respecto del Sector	25.00	6.82	13.64	11.76		13.01
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	0	0	0		3
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
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>67.31</b>	<b>81.84</b>	<b>73.70</b>	<b>77.45</b>		<b>75.12</b>

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	38.54	5.33	7.60	17.19	12.40
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	37.84	5.04	11.35	17.45	14.40
Asuntos con Incumplimiento	20	19.79	13.01	2.55	14.10	8.33
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>61.50</b>	<b>88.74</b>	<b>75.12</b>

El puntaje 75.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**75.12 / 10 = 7.51 de calificación**

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>8.35</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>5.01</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>7.51</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>3.00</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO-DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>8.01</b>

## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>1,069,418</b>	<b>810,016</b>	<b>-24.3%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>1,068,759</b>	<b>809,387</b>	<b>-24.3%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>659</b>	<b>629</b>	<b>-4.6%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	659	629	-4.6%

#### CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>659</b>	<b>629</b>	<b>-4.6%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>627</b>	<b>585</b>	<b>-6.7%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>-3.2%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>900.0%</b>
<b>UNE</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	-
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	-
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	-
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Montos y Resultado de las controversias</b>			
<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	-
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	-
<b>% de Abono</b>	-	-	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.0%</b>	<b>43.2%</b>	

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

## AFORE INBURSA



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE: 70,683  
Acciones de Defensa realizadas de Afore Inbursa: 2,596 Part. 3.7%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INBURSA:

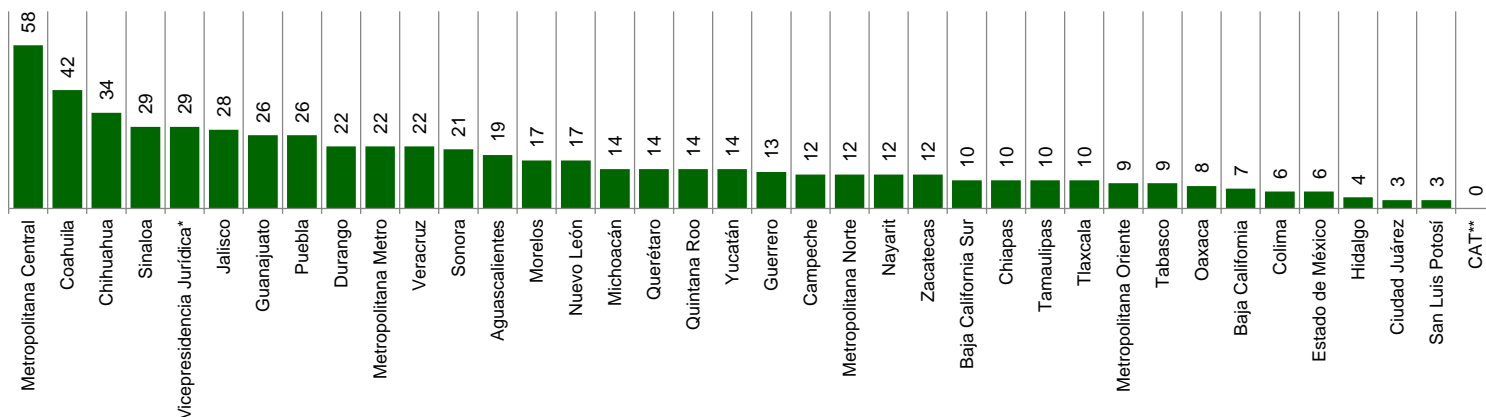
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,605</b>	<b>1,972</b>	<b>22.9%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>523</b>	<b>624</b>	<b>19.3%</b>
<b>Controversias</b>	<b>510</b>	<b>595</b>	<b>16.7%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	438	476	8.7%
• Conciliación	72	119	65.3%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>109.1%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>400.0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0.0%</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,128</b>	<b>2,596</b>	<b>22.0%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

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

**DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 624**



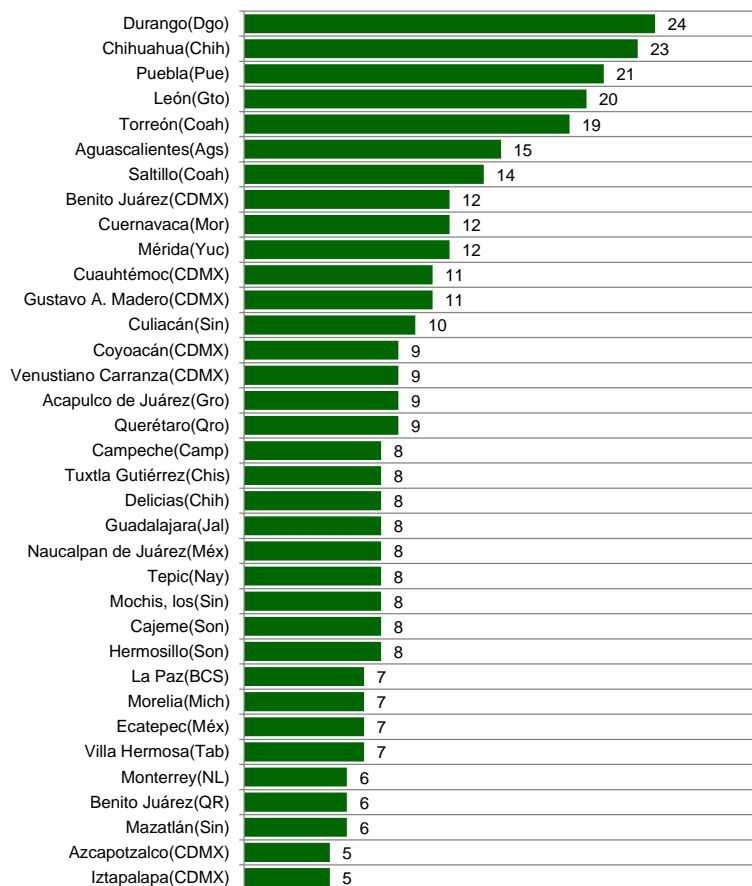
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 173 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Inbursa, de estos, 36 concentran el 60% de las quejas.**

**El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.**



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	10	2%
Entre 30 y 39 años	28	4%
Entre 40 y 49 años	79	13%
Entre 50 y 59 años	150	24%
Entre 60 y 69 años	264	42%
Entre 70 y 79 años	74	12%
Más de 80 años	19	3%
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>100%</b>

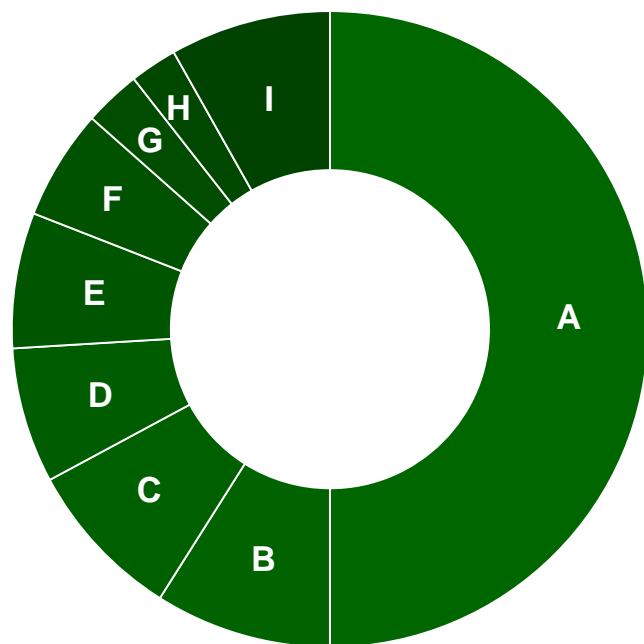
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>100.0</b>	<b>624</b>	<b>100.0</b>	<b>19.3</b>
Retiros totales	263	50.3	312	50.0	18.6
Trasposos	38	7.3	56	8.9	47.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	33	6.3	51	8.2	54.5
Aclaración de saldos	36	6.9	43	6.9	19.4
Retiros parciales	56	10.7	43	6.9	-23.2
Emisión de estado de cuenta	26	5.0	35	5.6	34.6
Separación de cuentas	15	2.9	18	2.9	20.0
Retiros programados	17	3.2	15	2.4	-11.8
Resto de productos 1/	39	7.4	51	8.2	-

1/Incluye: Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Registro de trabajadores (Afilación), Unificación de cuentas, Unificación SAR 92-97, Aportaciones, entre otros.



<b>A</b>	<b>50.0%</b>	<b>Retiros totales</b>	85% Solicitud de retiro no concluida o no atendida	9% Inconformidad con el monto recibido	5% Solicitud de disposición no concluida
<b>B</b>	<b>8.9%</b>	<b>Trasposos</b>	46% Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	27% Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida	14% Inconformidad con el monto del traspaso
<b>C</b>	<b>8.2%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS</b>	86% Solicitud de trámite no atendida o no concluida	14% Inconformidad con la corrección o actualización	
<b>D</b>	<b>6.9%</b>	<b>Aclaración de saldos</b>			
<b>E</b>	<b>6.9%</b>	<b>Retiros parciales</b>			
<b>F</b>	<b>5.6%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>			
<b>G</b>	<b>2.9%</b>	<b>Separación de cuentas</b>			
<b>H</b>	<b>2.4%</b>	<b>Retiros programados</b>			
<b>I</b>	<b>8.2%</b>	<b>Varios</b>			

### 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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	<b>Afore Inbursa, S.A. de C.V.</b>	<b>N/A</b>	<b>8.37</b>	<b>8.36</b>	<b>8.37</b>
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Afore Inbursa acumuló 1 vencimiento de 469 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 20% 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, Afore Inbursa no presentó problemática, ya que de los 476 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 22 casos Afore Inbursa 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, 12 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 82 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 13 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 114 asuntos atendidos en este proceso, 35 (30.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 45.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 4 asuntos (3.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 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, Afore Inbursa 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos directos	120	162	96	91		469
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	1.10	✘	0.21
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	33.33		20.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	734	727	384	392		2,237
Asuntos directos	120	162	96	91		469
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.12	4.49	4.00	4.31	✘	4.77
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	0	1		2
Asuntos directos	120	162	96	91		469
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.83	0.00	0.00	1.10	✘	0.43
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00	0.00	5.88		3.17
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	120	164	100	92		476
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	2	6	11	3		22
Asuntos de GE que pasaron a CO	23	29	38	18		108
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	8.70	20.69	28.95	16.67	✔	20.37
% de participación respecto del Sector	1.22	1.70	3.33	1.12		1.98
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3	6	3		12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	6	11	3		22
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	50.00	54.55	100.00	✘	54.55
% de participación respecto del Sector	0.00	2.05	4.14	2.46		2.34
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	3	3	4		13
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	17	23	27	15		82
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	17.65	13.04	11.11	26.67	✘	15.85
% de participación respecto del Sector	9.09	7.14	6.25	8.16		7.56
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>89.67</b>	<b>89.69</b>	<b>89.52</b>	<b>78.56</b>		<b>83.74</b>

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	0.21	20.00	2.12	7.75	4.94
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	4.77	n/a	4.21	n/a	4.21
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.43	3.17	3.75	4.43	4.09
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	20.37	1.98	20.00	19.80	19.90
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	54.55	2.34	1.00	14.50	7.75
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	15.85	7.56	8.28	7.43	7.86
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>74.36</b>	<b>83.90</b>	<b>83.74</b>

El puntaje 83.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.74 / 10 = 8.37 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	8	12	11	4		35
Asuntos concluidos	24	33	38	19		114
Índice de asuntos diferidos (%)	33.33	36.36	28.95	21.05	✓	30.70
% de participación respecto del Sector	5.59	6.63	5.47	2.37		5.04
Asuntos diferidos no conciliados	3	6	6	1		16
Asuntos diferidos	8	12	11	4		35
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	37.50	50.00	54.55	25.00	✓	45.71
% de participación respecto del Sector	5.26	7.59	8.22	1.45		5.76
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	4	0	0		4
Asuntos concluidos	24	33	38	19		114
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	12.12	0.00	0.00		3.51
% de participación respecto del Sector	0.00	9.09	0.00	0.00		2.74
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	1	0	0		3
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
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>86.30</b>	<b>74.53</b>	<b>85.75</b>	<b>96.30</b>		<b>83.61</b>

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	30.70	5.04	15.09	17.46	16.27
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	45.71	5.76	1.00	16.88	8.94
Asuntos con Incumplimiento	20	3.51	2.74	17.77	19.02	18.39
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>73.86</b>	<b>93.36</b>	<b>83.61</b>

El puntaje 83.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.61 / 10 = 8.36 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>8.37</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>5.02</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>8.36</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>3.35</b>

**IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.37**



## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>725</b>	<b>686</b>	<b>-5.4%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>96</b>	<b>187</b>	<b>94.8%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>629</b>	<b>499</b>	<b>-20.7%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	629	499	-20.7%

### CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>499</b>	<b>-20.7%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>441</b>	<b>469</b>	<b>6.3%</b>
<b>UNE</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>-12.5%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>-66.7%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>149</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Montos y Resultado de las controversias</b>			
<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$11.2</b>	<b>\$1.4</b>	<b>-87.9%</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$6.2</b>	<b>\$0.0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>% de Abono</b>	<b>55.4%</b>	<b>0.0%</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>1.7%</b>	<b>39.4%</b>	

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.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE: 70,683  
 Acciones de Defensa realizadas de Afore Azteca: 3,505 Part. 5.0%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE AZTECA:

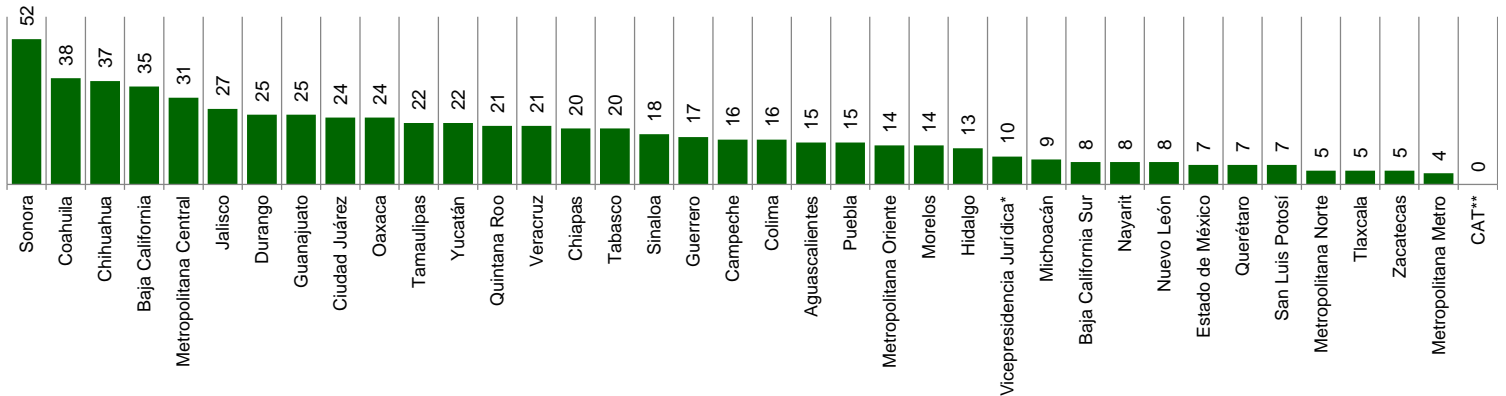
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>2,244</b>	<b>2,840</b>	<b>26.6%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>538</b>	<b>665</b>	<b>23.6%</b>
<b>Controversias</b>	<b>534</b>	<b>655</b>	<b>22.7%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	458	568	24.0%
• Conciliación	76	87	14.5%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,782</b>	<b>3,505</b>	<b>26.0%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

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

### DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 665



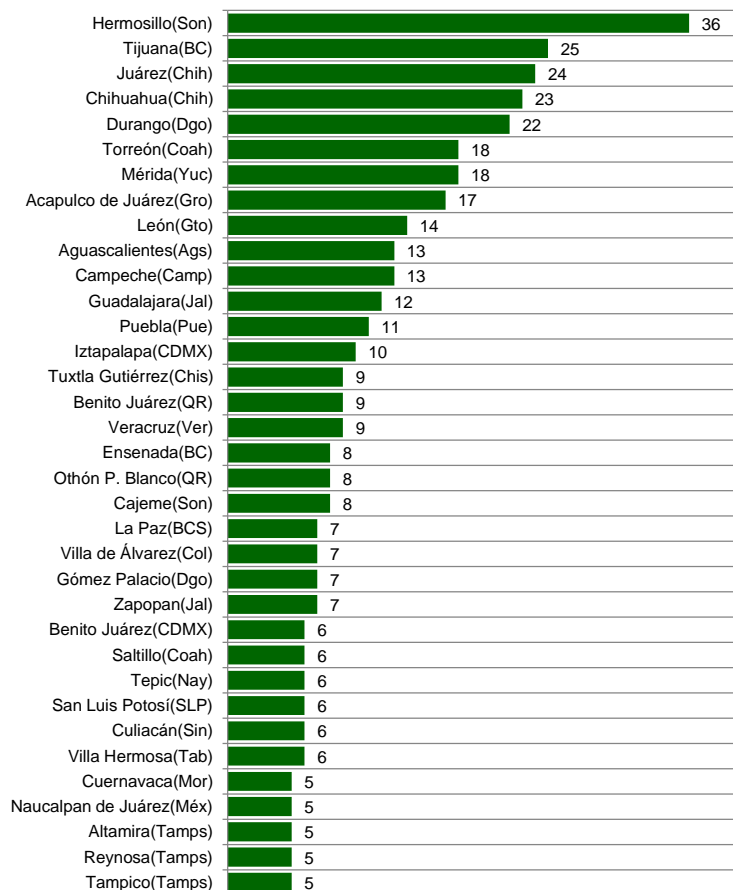
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 202 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Azteca, de estos, 35 concentran el 60% de las quejas.

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



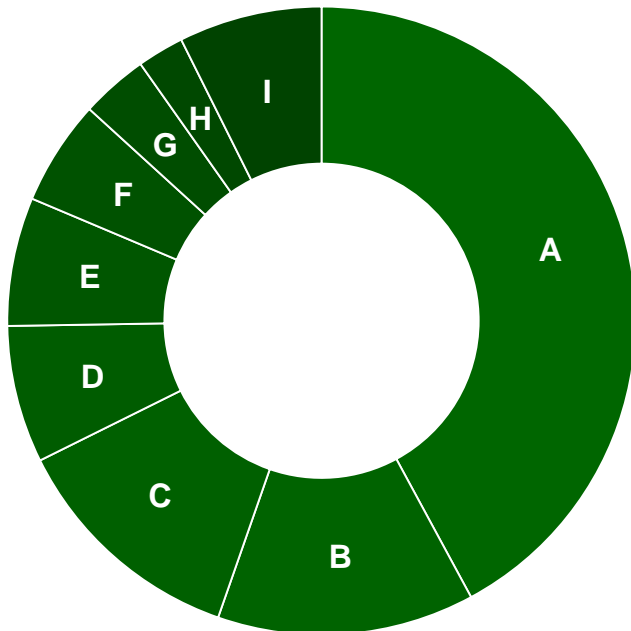
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	22	3%
Entre 30 y 39 años	80	12%
Entre 40 y 49 años	83	13%
Entre 50 y 59 años	102	15%
Entre 60 y 69 años	285	43%
Entre 70 y 79 años	83	12%
Más de 80 años	10	2%
<b>Total</b>	<b>665</b>	<b>100%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>100.0</b>	<b>665</b>	<b>100.0</b>	<b>23.6</b>
Retiros totales	218	40.5	280	42.1	28.4
Retiros parciales	94	17.5	88	13.2	-6.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	48	8.9	82	12.3	70.8
Emisión de estado de cuenta	35	6.5	47	7.1	34.3
Aclaración de saldos	22	4.1	44	6.6	100.0
Trasposos	42	7.8	36	5.4	-14.3
Unificación de cuentas	16	3.0	23	3.5	43.8
Separación de cuentas	20	3.7	16	2.4	-20.0
Resto de productos 1/	43	8.0	49	7.4	-

1/ Incluye: Retiros programados, Unificación SAR 92-97, Registro de trabajadores (afiliación), Resumen de saldo, entre otros.



<b>A</b>	<b>42.1%</b>	<b>Retiros totales</b>
	90%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	6%	Solicitud de disposición no concluida
	2%	Inconformidad con el monto recibido
<b>B</b>	<b>13.2%</b>	<b>Retiros parciales</b>
	86%	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida
	8%	Inconformidad con el monto recibido
	6%	Solicitud de retiro por matrimonio, no concluida o no atendida
<b>C</b>	<b>12.3%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS</b>
	79%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	20%	Inconformidad con la corrección o actualización
	1%	Información para realizar el trámite no otorgada
<b>D</b>	<b>7.1%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
<b>E</b>	<b>6.6%</b>	<b>Aclaración de saldos</b>
<b>F</b>	<b>5.4%</b>	<b>Trasposos</b>
<b>G</b>	<b>3.5%</b>	<b>Unificación de cuentas</b>
<b>H</b>	<b>2.4%</b>	<b>Separación de cuentas</b>
<b>I</b>	<b>7.4%</b>	<b>Varios</b>

**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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
<b>3</b>	<b>Afore Azteca, S.A. de C.V.</b>	<b>N/A</b>	<b>8.52</b>	<b>8.83</b>	<b>8.64</b>
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Afore Azteca no presentó problemática, ya que de los 551 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, Afore Azteca no presentó problemática, ya que de los 557 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 55 casos Afore Azteca 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, 22 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 20 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 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 85 asuntos atendidos en este proceso, 35 (41.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 34.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (1.2%) 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 0.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Afore Azteca 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.

# FICHA ESTADÍSTICA 2017

## AFORE AZTECA

### HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	153	135	128	135		551
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.)	944	403	475	637		2,459
Asuntos directos	153	135	128	135		551
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.17	2.99	3.71	4.72	X	4.46
% 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	153	135	128	135		551
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	155	136	129	137		557
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	13	18	15	9		55
Asuntos de GE que pasaron a CO	23	25	20	12		80
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	56.52	72.00	75.00	75.00		68.75
% de participación respecto del Sector	7.93	5.11	4.55	3.37		4.94
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	8	4	3		22
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	13	18	15	9		55
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	53.85	44.44	26.67	33.33	X	40.00
% de participación respecto del Sector	7.07	5.48	2.76	2.46		4.30
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	1	1		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	7	5	3		20
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	20.00	14.29	20.00	33.33	X	20.00
% de participación respecto del Sector	3.03	2.38	2.08	2.04		2.33
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>76.61</b>	<b>82.65</b>	<b>85.15</b>	<b>82.16</b>		<b>85.18</b>



## 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	4.46	n/a	4.27	n/a	4.27
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	68.75	4.94	3.26	17.55	10.41
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	4.30	11.12	13.50	12.31
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.00	2.33	6.64	9.74	8.19
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>75.29</b>	<b>85.79</b>	<b>85.18</b>

El puntaje 85.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.18 / 10 = 8.52 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	11	9	8	7		35
Asuntos concluidos	23	27	22	13		85
Índice de asuntos diferidos (%)	47.83	33.33	36.36	53.85	✗	41.18
% de participación respecto del Sector	7.69	4.97	3.98	4.14		5.04
Asuntos diferidos no conciliados	3	4	3	2		12
Asuntos diferidos	11	9	8	7		35
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	27.27	44.44	37.50	28.57	✓	34.29
% de participación respecto del Sector	5.26	5.06	4.11	2.90		4.32
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	23	27	22	13		85
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	3.70	0.00	0.00		1.18
% de participación respecto del Sector	0.00	2.27	0.00	0.00		0.68
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	1	0	1		4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>82.71</b>	<b>84.01</b>	<b>90.00</b>	<b>87.91</b>		<b>88.26</b>

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	41.18	5.04	5.08	17.46	11.27
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	34.29	4.32	16.01	18.01	17.01
Asuntos con Incumplimiento	20	1.18	0.68	19.95	20.00	19.98
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>81.05</b>	<b>95.47</b>	<b>88.26</b>

El puntaje 88.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**88.26 / 10 = 8.83 de calificación**

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>8.52</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>5.11</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>8.83</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>3.53</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO-DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>8.64</b>

## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>913</b>	<b>43.6%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>636</b>	<b>913</b>	<b>43.6%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	636	913	43.6%

### CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>913</b>	<b>43.6%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>450</b>	<b>561</b>	<b>24.7%</b>
<b>UNE</b>	<b>186</b>	<b>256</b>	<b>37.6%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>0</b>	<b>96</b>	<b>-</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Sucursales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Montos y Resultado de las controversias</b>			
<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$3.2</b>	<b>-</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$2.9</b>	<b>-</b>
<b>% de Abono</b>	<b>-</b>	<b>90.1%</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.0%</b>	<b>56.4%</b>	

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 PROFUTURO AFORE



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE: 70,683  
Acciones de Defensa realizadas de Profuturo AFORE: 4,824 Part. 6.8%

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROFUTURO AFORE:

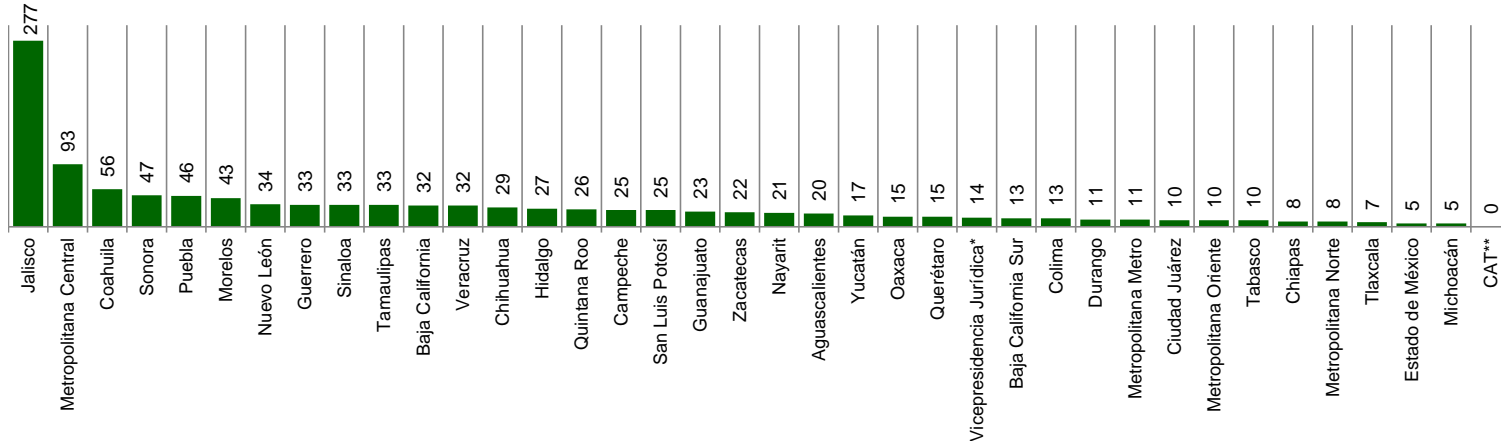
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>2,901</b>	<b>3,675</b>	<b>26.7%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>885</b>	<b>1,149</b>	<b>29.8%</b>
<b>Controversias</b>	<b>880</b>	<b>1,135</b>	<b>29.0%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	788	1,034	31.2%
• Conciliación	92	101	9.8%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>160.0%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,786</b>	<b>4,824</b>	<b>27.4%</b>

**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, promover la Educación Financiera.

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

**DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,149**



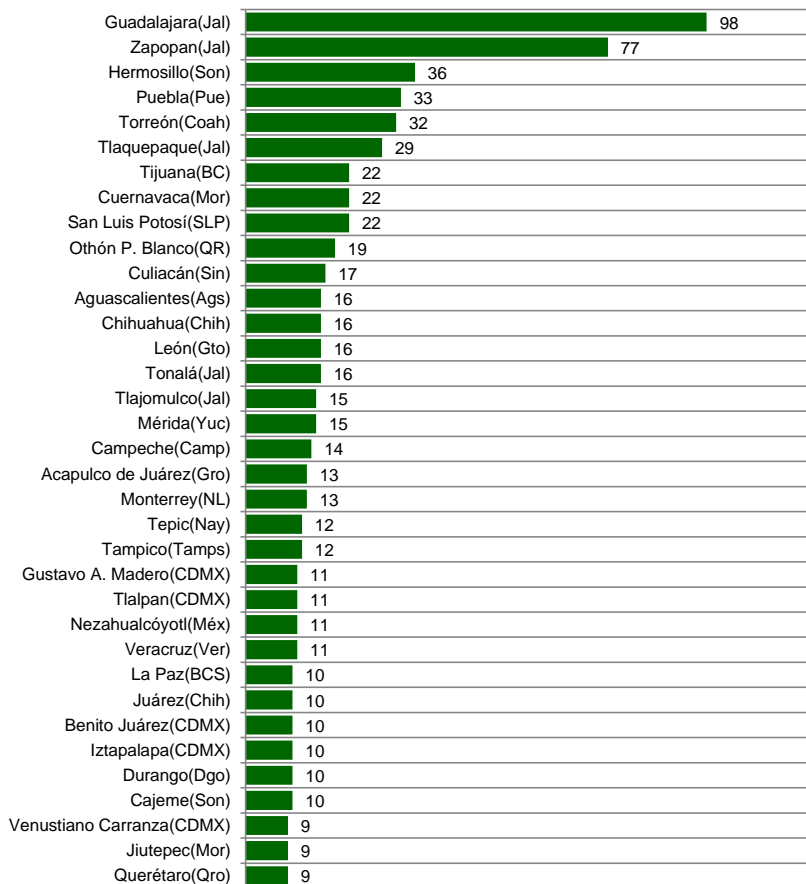
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 227 municipios del país se registran al menos una reclamación de Profuturo AFORE, de estos, 34 concentran el 60% de las quejas.

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



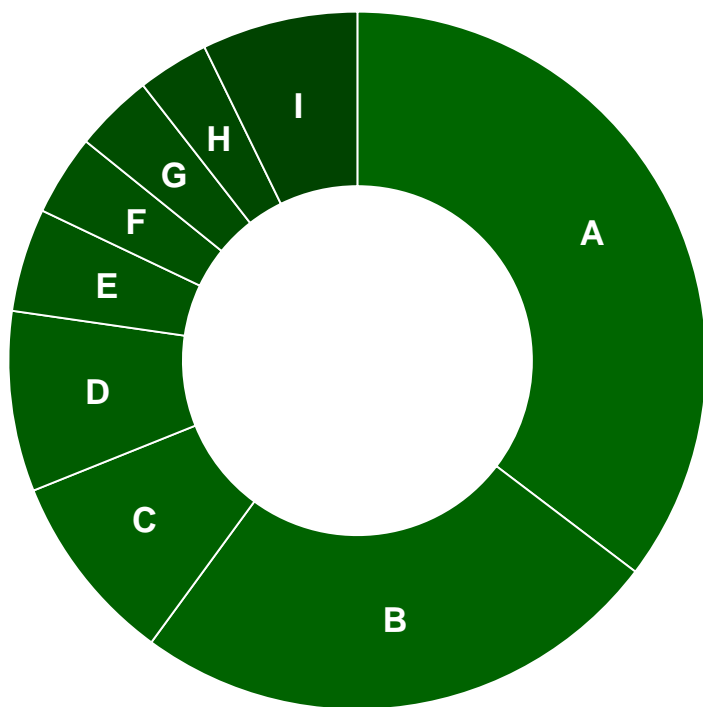
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	15	1%
Entre 30 y 39 años	71	6%
Entre 40 y 49 años	236	21%
Entre 50 y 59 años	336	29%
Entre 60 y 69 años	394	34%
Entre 70 y 79 años	79	7%
Más de 80 años	18	2%
<b>Total</b>	<b>1,149</b>	<b>100%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>885</b>	<b>100.0</b>	<b>1,149</b>	<b>100.0</b>	<b>29.8</b>
Emisión de estado de cuenta	242	27.3	406	35.3	67.8
Retiros totales	233	26.3	284	24.7	21.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	84	9.5	102	8.9	21.4
Trasposos	52	5.9	96	8.4	84.6
Retiros parciales	60	6.8	55	4.8	-8.3
Aclaración de saldos	50	5.6	43	3.7	-14.0
Emisión de constancia de retenciones de impuestos	13	1.5	42	3.7	223.1
Separación de cuentas	43	4.9	38	3.3	-11.6
Resto de productos 1/	108	12.2	83	7.2	-

1/Incluye: Unificación de cuentas, Registro de trabajadores (Afilación), Unificación SAR 92-97, Retiros programados, Aportaciones, entre otros.



<b>A</b>	<b>35.3%</b>	<b>Emisión de estado de cuenta</b>
	98.5%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	1.2%	Información para realizar el trámite no otorgada
	0.3%	Inconformidad por los saldos reflejados
<b>B</b>	<b>24.7%</b>	<b>Retiros totales</b>
	82%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	9%	Solicitud de disposición no concluida
	7%	Inconformidad con el monto recibido
<b>C</b>	<b>8.9%</b>	<b>Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS</b>
	88%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	12%	Inconformidad con la corrección o actualización
<b>D</b>	<b>8.4%</b>	<b>Trasposos</b>
<b>E</b>	<b>4.8%</b>	<b>Retiros parciales</b>
<b>F</b>	<b>3.7%</b>	<b>Aclaración de saldos</b>
<b>G</b>	<b>3.7%</b>	<b>Emisión de constancia de retenciones de impuestos</b>
<b>H</b>	<b>3.3%</b>	<b>Separación de cuentas</b>
<b>I</b>	<b>7.2%</b>	<b>Varios</b>

**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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	<b>Profuturo AFORE, S.A. de C.V.</b>	<b>N/A</b>	<b>9.14</b>	<b>9.11</b>	<b>9.13</b>
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Profuturo AFORE no presentó problemática, ya que de los 974 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, Profuturo AFORE no presentó problemática, ya que de los 1,007 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 19 casos Profuturo AFORE 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, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 63 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 13 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 90 asuntos atendidos en este proceso, 23 (25.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 3.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 39.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 5 asuntos (5.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 3.4% 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, Profuturo AFORE 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	345	248	213	168		974
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.)	2,014	2,136	1,621	2,052		7,823
Asuntos directos	345	248	213	168		974
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.84	8.61	7.61	12.21	X	8.03
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0	0	1		3
Asuntos directos	345	248	213	168		974
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.58	0.00	0.00	0.60	X	0.31
% de participación respecto del Sector	13.33	0.00	0.00	5.88		4.76
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	354	256	219	178		1,007
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	2	7	5	5		19
Asuntos de GE que pasaron a CO	22	30	18	14		84
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	9.09	23.33	27.78	35.71	X	22.62
% de participación respecto del Sector	1.22	1.99	1.52	1.87		1.71
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	2	1	3		8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	7	5	5		19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	28.57	20.00	60.00	X	42.11
% de participación respecto del Sector	2.02	1.37	0.69	2.46		1.56
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	5	1	3		13
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	18	23	13	9		63
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	22.22	21.74	7.69	33.33	X	20.63
% de participación respecto del Sector	12.12	11.90	2.08	6.12		7.56
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>80.85</b>	<b>91.50</b>	<b>96.66</b>	<b>83.26</b>		<b>91.43</b>

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	8.03	n/a	3.52	n/a	3.52
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.31	4.76	4.10	4.14	4.12
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	22.62	1.71	19.22	20.00	19.61
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	42.11	1.56	9.66	14.90	12.28
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.63	7.56	6.38	7.43	6.91
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>87.88</b>	<b>86.47</b>	<b>91.43</b>

El puntaje 91.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.43 / 10 = 9.14 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	7	8	7	1		23
Asuntos concluidos	23	32	19	16		90
Índice de asuntos diferidos (%)	30.43	25.00	36.84	6.25	✓	25.56
% de participación respecto del Sector	4.90	4.42	3.48	0.59		3.31
Asuntos diferidos no conciliados	3	3	2	1		9
Asuntos diferidos	7	8	7	1		23
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	42.86	37.50	28.57	100.00	✗	39.13
% de participación respecto del Sector	5.26	3.80	2.74	1.45		3.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	3	1	0		5
Asuntos concluidos	23	32	19	16		90
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.35	9.38	5.26	0.00	✓	5.56
% de participación respecto del Sector	4.17	6.82	2.27	0.00		3.42
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	0	0		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
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>84.15</b>	<b>86.02</b>	<b>90.63</b>	<b>90.50</b>		<b>91.06</b>

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	25.56	3.31	20.00	19.06	19.53
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	39.13	3.24	9.65	18.87	14.26
Asuntos con Incumplimiento	20	5.56	3.42	15.86	18.69	17.27
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>85.51</b>	<b>96.62</b>	<b>91.06</b>

El puntaje 91.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**91.06 / 10 = 9.11 de calificación**

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>9.14</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>5.49</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>9.11</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>3.64</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO-DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>9.13</b>

**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.
<b>TOTAL</b>	<b>1,041</b>	<b>1,294</b>	<b>24.3%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>259</b>	<b>260</b>	<b>0.4%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>782</b>	<b>1,034</b>	<b>32.2%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	782	1,034	32.2%

**CONTROVERSIAS**

**Medio de Recepción**

TOTAL	782	1,034	32.2%
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>782</b>	<b>1,034</b>	<b>32.2%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Sucursales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Teléfono</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>UNE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

**Montos y Resultado de las controversias**

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	<b>-</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	<b>-</b>
<b>% de Abono</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.0%</b>	<b>38.2%</b>	

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.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras 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 AFORE:	70,683
Acciones de Defensa realizadas de Metlife Afore:	2,074 Part. 2.9%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE AFORE:

	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,061</b>	<b>1,560</b>	<b>47.0%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)</b>	<b>343</b>	<b>514</b>	<b>49.9%</b>
<b>Controversias</b>	<b>341</b>	<b>502</b>	<b>47.2%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	306	447	46.1%
• Conciliación	35	55	57.1%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>450.0%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,404</b>	<b>2,074</b>	<b>47.7%</b>

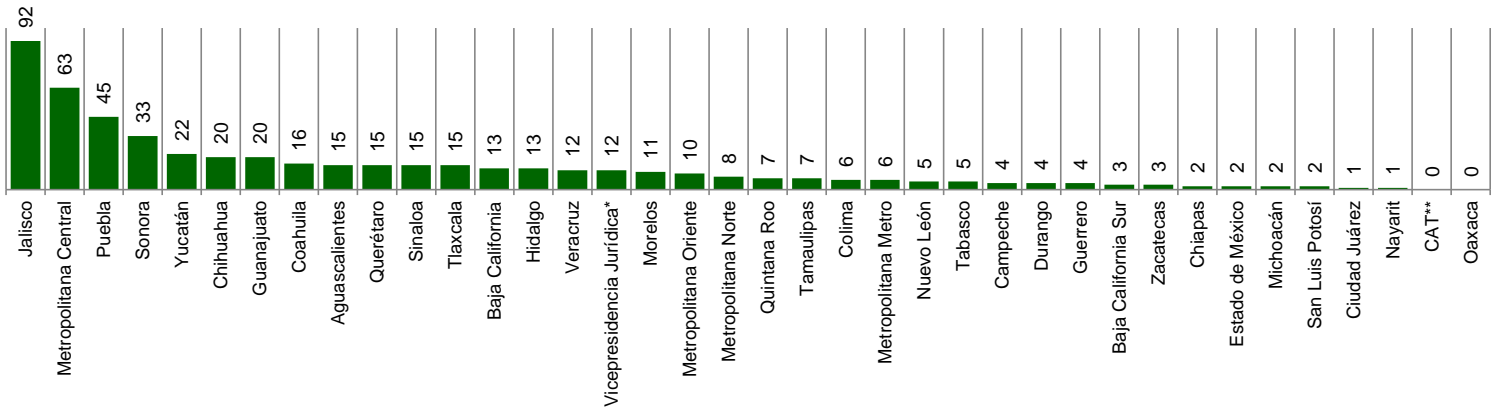
**Nota:** Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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



**DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 514**



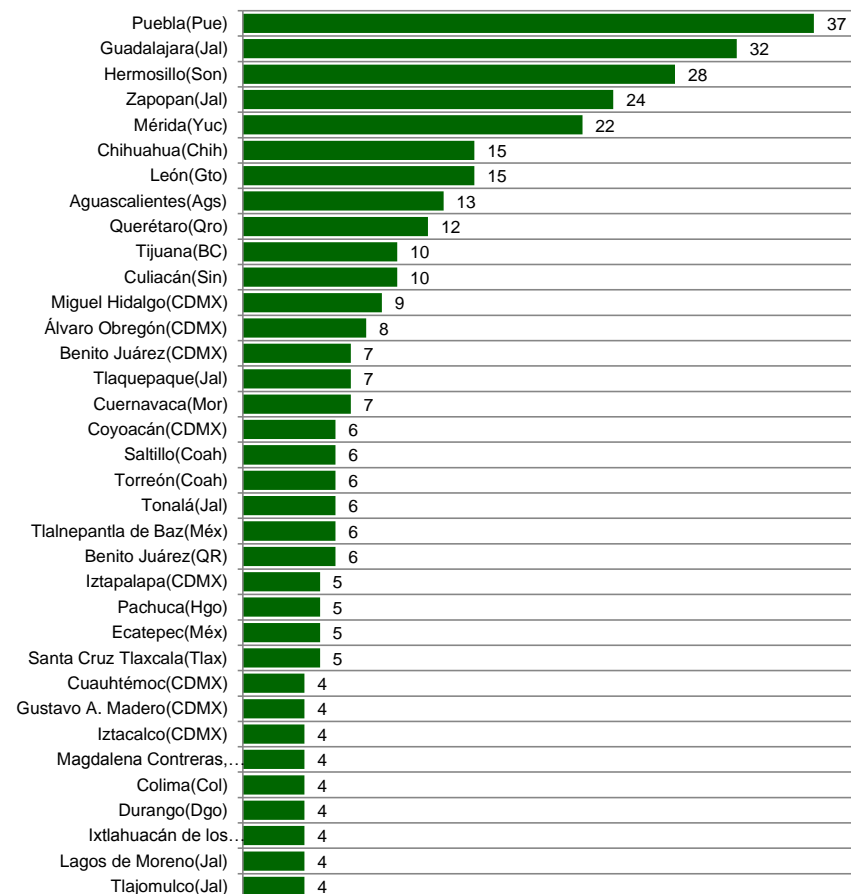
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

(\*\*) 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 141 municipios del país se registran al menos una reclamación de Metlife Afore, de estos, 25 concentran el 60% de las quejas.**

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



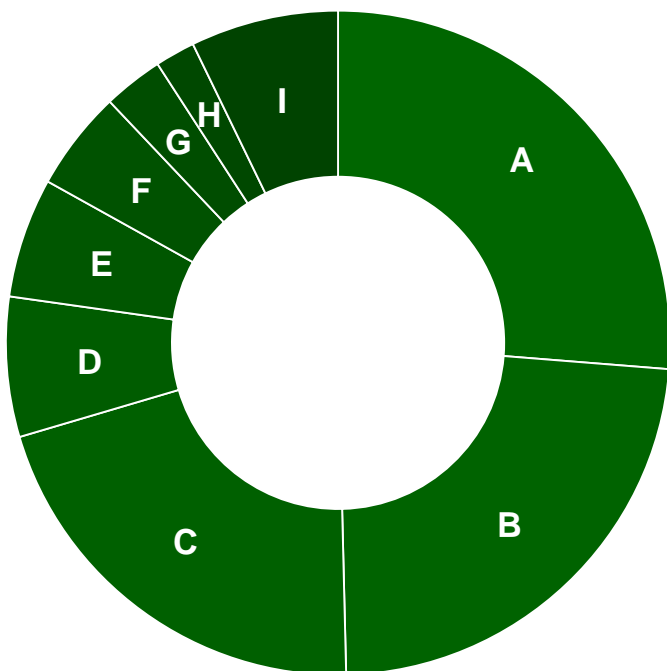
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	7	1.4%
Entre 30 y 39 años	33	6.4%
Entre 40 y 49 años	115	22.4%
Entre 50 y 59 años	182	35.4%
Entre 60 y 69 años	145	28.2%
Entre 70 y 79 años	31	6.0%
Más de 80 años	1	0.2%
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100.0%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>	<b>514</b>	<b>100.0</b>	<b>49.9</b>
Emisión de estado de cuenta	53	15.5	135	26.3	154.7
Retiros totales	89	25.9	120	23.3	34.8
Trasposos	63	18.4	107	20.8	69.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	23	6.7	35	6.8	52.2
Emisión de constancia de retenciones de impuestos	4	1.2	30	5.8	650.0
Retiros parciales	42	12.2	25	4.9	-40.5
Separación de cuentas	14	4.1	15	2.9	7.1
Unificación de cuentas	19	5.5	10	2.0	-47.4
Resto de productos 1/	36	10.5	37	7.2	-

1/Incluye: Aclaración de saldos, Aportaciones, Resumen de saldo, Unificación SAR 92-97, Registro de trabajadores (Afiliación), entre otros.



- A 26.3% Emisión de estado de cuenta**
  - 95% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
  - 5% Información para realizar el trámite no otorgada
- B 23.3% Retiros totales**
  - 88% Solicitud de retiro no concluida o no atendida
  - 6% Inconformidad con el monto de retiro liquidado
  - 3% Información para realizar el trámite no otorgada
- C 20.8% Trasposos**
  - 67% Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso
  - 20% Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida
  - 10% Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE
- D 6.8% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
- E 5.8% Emisión de constancia de retenciones de impuestos**
- F 4.9% Retiros parciales**
- G 2.9% Separación de cuentas**
- H 2.0% Unificación de cuentas**
- I 7.2% 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 AFORE y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

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	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	9.30	9.54	9.39
2	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	9.14	9.11	9.13
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.83	8.64
4	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	8.37	8.36	8.37
5	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	8.35	7.51	8.01
6	Pensionisste	N/A	7.93	8.07	7.99
7	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.33	8.70	7.88
8	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.76	9.32	7.79
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	8.22	7.01	7.74
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.83	6.19	5.97
11	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.97	1.51	4.18
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>7.79</b>	<b>7.65</b>	<b>7.74</b>

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 11 AFORES 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
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
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
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Metlife Afore no presentó problemática, ya que de los 437 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, Metlife Afore no presentó problemática, ya que de los 446 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 19 casos Metlife Afore 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, 7 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 26 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 50 asuntos atendidos en este proceso, 16 (32.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 31.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 2 asuntos (4.0%) 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 1.4% 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	235	92	56	54		437
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.)	1,252	743	280	214		2,489
Asuntos directos	235	92	56	54		437
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.33	8.08	5.00	3.96	✓	5.70
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	0	2		3
Asuntos directos	235	92	56	54		437
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.43	0.00	0.00	3.70	✗	0.69
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00	0.00	11.76		4.76
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	241	94	57	54		446
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	2	6	9	2		19
Asuntos de GE que pasaron a CO	8	9	17	11		45
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	25.00	66.67	52.94	18.18	✓	42.22
% de participación respecto del Sector	1.22	1.70	2.73	0.75		1.71
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	1	4	0		7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	6	9	2		19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	16.67	44.44	0.00	✓	36.84
% de participación respecto del Sector	2.02	0.68	2.76	0.00		1.37
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	1	2		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	3	8	9		26
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	12.50	22.22	✗	11.54
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	2.08	4.08		1.74
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>83.49</b>	<b>92.05</b>	<b>87.75</b>	<b>92.45</b>		<b>92.95</b>

## 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	5.70	n/a	4.01	n/a	4.01
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.69	4.76	2.98	4.14	3.56
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	42.22	1.71	12.44	20.00	16.22
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	36.84	1.37	13.32	15.00	14.16
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.54	1.74	10.00	10.00	10.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>87.75</b>	<b>89.14</b>	<b>92.95</b>

El puntaje 92.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.95 / 10 = 9.30 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	2	3	7	4		16
Asuntos concluidos	9	12	17	12		50
Índice de asuntos diferidos (%)	22.22	25.00	41.18	33.33	✓	32.00
% de participación respecto del Sector	1.40	1.66	3.48	2.37		2.31
Asuntos diferidos no conciliados	0	1	3	1		5
Asuntos diferidos	2	3	7	4		16
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	33.33	42.86	25.00	✓	31.25
% de participación respecto del Sector	0.00	1.27	4.11	1.45		1.80
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	1	0		2
Asuntos concluidos	9	12	17	12		50
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	8.33	5.88	0.00	✓	4.00
% de participación respecto del Sector	0.00	2.27	2.27	0.00		1.37
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
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>100.00</b>	<b>90.93</b>	<b>84.22</b>	<b>93.84</b>		<b>95.42</b>

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos con Diferimiento	20	32.00	2.31	13.85	20.00	16.92
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	31.25	1.80	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	4.00	1.37	17.31	19.67	18.49
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>91.16</b>	<b>99.67</b>	<b>95.42</b>

El puntaje 95.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.42 / 10 = 9.54 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	<b>x</b>	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>9.30</b>	<b>x</b>	<b>0.6</b>	<b>5.58</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>9.54</b>	<b>x</b>	<b>0.4</b>	<b>3.81</b>

**IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.39**

## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>1,164</b>	<b>762</b>	<b>-34.5%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>762</b>	<b>216</b>	<b>-71.7%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>402</b>	<b>546</b>	<b>35.8%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	402	546	35.8%

#### CONTROVERSIAS

## Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>546</b>	<b>35.8%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>298</b>	<b>447</b>	<b>50.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>26</b>	<b>64</b>	<b>146.2%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>61</b>	<b>26</b>	<b>-57.4%</b>
<b>UNE</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>-46.7%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0%</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-

## Montos y Resultado de las controversias

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	-
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>\$0.0</b>	<b>\$0.0</b>	-
<b>% de Abono</b>	-	-	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.0%</b>	<b>27.9%</b>	

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.