SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015

Presidencia de Condusef

Abril 2016

SIC's

FICHA ESTADÍSTICA 2015
TRANS UNION DE MÉXICO

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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SIC´s:	573,483	
Acciones de Defensa realizadas de Trans Union de México:	475,707	Part. 83.0%

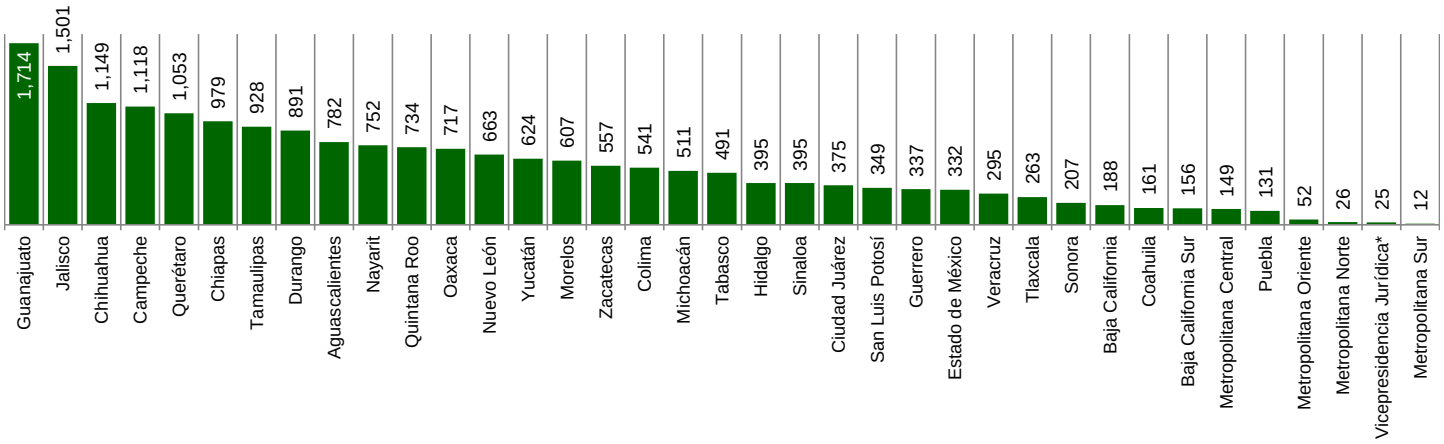
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TRANS UNION DE MÉXICO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**403,765**	**455,537**	**12.8%**
RECLAMACIONES	**18,585**	**20,170**	**8.5%**
Controversias	**18,569**	**20,145**	**8.5%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	18,022	19,604	8.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	547	541	-1.1%
Solicitud de Dictamen	**16**	**25**	**56.3%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**422,350**	**475,707**	**12.6%**

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
TRANS UNION DE MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 20,170

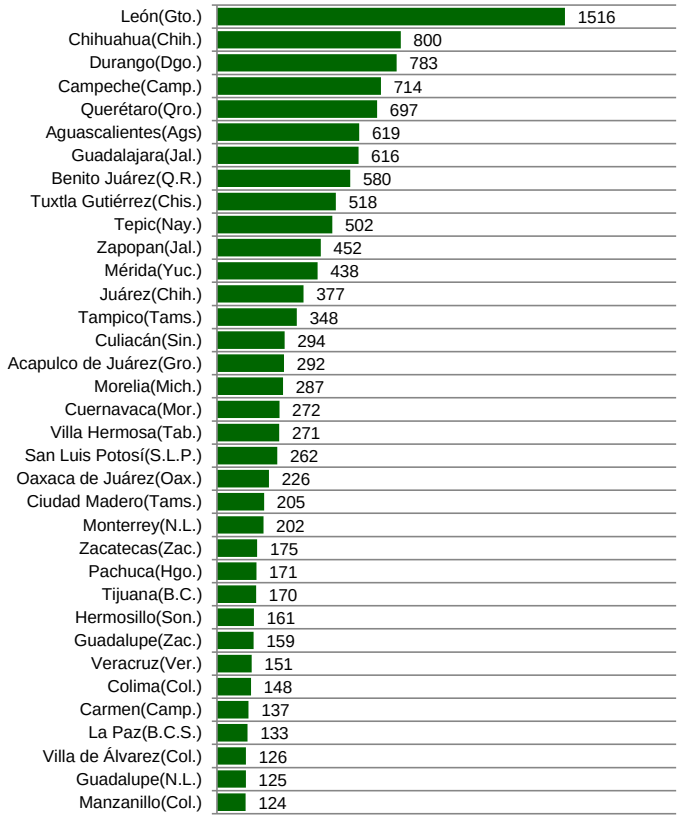


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existe 10 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 1,007 municipios del país se registra al menos una reclamación de Trans Union de México, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



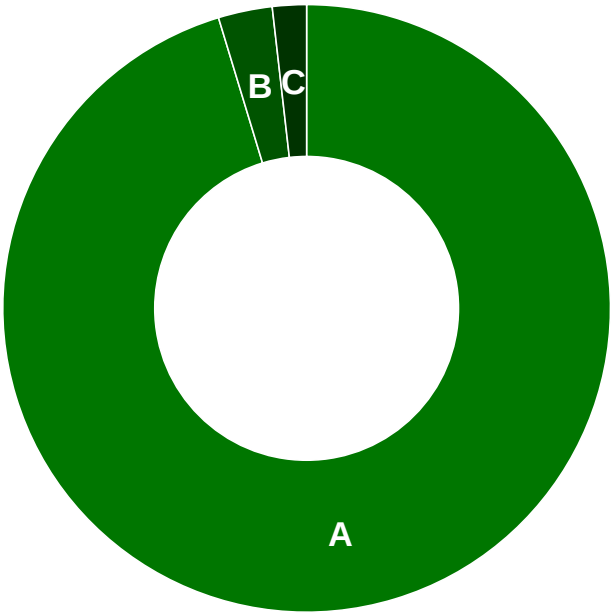
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2,767	13.7%
Entre 30 y 39 años	5,173	25.6%
Entre 40 y 49 años	5,444	27.0%
Entre 50 y 59 años	4,140	20.5%
Entre 60 y 69 años	2,153	10.7%
Entre 70 y 79 años	463	2.3%
Más de 80 años	30	0.2%
Total	20,170	100.0%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**18,585**	**100.0**	**20,170**	**100.0**	**8.5**
Reporte de crédito especial	18,272	98.3	19,225	95.3	5.2
Reporte de crédito	0	0.0	580	2.9	-
Información sobre productos y servicios financieros	0	0.0	16	0.1	-
Resto de reclamaciones	313	1.7	349	1.7	-



A	**95.3%**	**Reporte de crédito especial**
	31%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	25%	Actualización de historial crediticio no realizada
	11%	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte
B	**2.9%**	**Reporte de crédito**
	40%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	21%	Actualización de historial crediticio no realizada
	13%	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte
C	**1.8%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Dun & Bradstreet, S.A.	N/A	9.93	9.03	9.57
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	N/A	6.30	6.74	6.47
3	**Trans Union de México, S.A.**	**N/A**	**4.52**	**6.20**	**5.19**
	Índice del Sector	**N/A**	**6.91**	**7.32**	**7.08**

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

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

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Trans Union no presentó problemática, únicamente 8 de los 18,236 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Trans Union no presentó problemática, ya que de los 19,342 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 261 casos Trans Union 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, 77 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 118 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 28 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 475 asuntos atendidos en este proceso, 113 (24%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 66.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 49.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (1.3%) 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 75.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 43 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Trans Union 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 2015
TRANS UNION DE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	3	1	1	3		8
Asuntos directos	4,362	4,723	5,031	4,120		18,236
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.07**	**0.02**	**0.02**	**0.07**	✗	**0.04**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**		**100.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	44,868	54,350	62,823	51,467		213,508
Asuntos directos	4,362	4,723	5,031	4,120		18,236
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.29**	**11.51**	**12.49**	**12.49**		**11.71**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	57	81	122	80		340
Asuntos directos	4,362	4,723	5,031	4,120		18,236
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.31**	**1.72**	2.43	1.94	✓	**1.86**
% de participación respecto del Sector	**64.04**	**52.26**	66.30	59.26		**60.39**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	4,597	4,977	5,335	4,433		19,342
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	54	64	74	69		261
Asuntos de GE que pasaron a CO	80	92	105	102		379
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**67.50**	**69.57**	**70.48**	**67.65**	✓	**68.87**
% de participación respecto del Sector	**72.97**	**87.67**	**84.09**	**81.18**		**81.56**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	18	20	20	19		77
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	54	64	74	69		261
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**33.33**	**31.25**	**27.03**	**27.54**	✗	**29.50**
% de participación respecto del Sector	**94.74**	**90.91**	**76.92**	**86.36**		**86.52**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	7	5	6		28
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	26	28	31	33		118
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**38.46**	**25.00**	**16.13**	**18.18**	✗	**23.73**
% de participación respecto del Sector	**55.56**	**50.00**	**41.67**	**66.67**		**52.83**
Calificación del Proceso	**45.43**	**51.06**	**49.31**	**43.45**		**45.20**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**0.04**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**11.71**	**n/a**	2.75	n/a	**2.75**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.86**	**60.39**	3.22	1.00	**2.11**
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**	**68.87**	**81.56**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**29.50**	**86.52**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**23.73**	**52.83**	3.68	1.00	**2.34**
Total	**100**			**47.65**	**35.00**	**45.20**

El puntaje 45.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

45.20 / 10 = 4.52 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	29	34	27	23		113
Asuntos concluidos	105	125	117	128		475
Índice de asuntos diferidos (%)	**27.62**	**27.20**	**23.08**	**17.97**	✓	**23.79**
% de participación respecto del Sector	**65.91**	**77.27**	**62.79**	**57.50**		**66.08**
Asuntos diferidos no conciliados	12	19	9	16		56
Asuntos diferidos	29	34	27	23		113
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**41.38**	**55.88**	**33.33**	**69.57**	✗	**49.56**
% de participación respecto del Sector	**57.14**	**76.00**	**37.50**	**61.54**		**58.33**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	3	0	0		6
Asuntos concluidos	105	125	117	128		475
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**2.86**	**2.40**	**0.00**	**0.00**		**1.26**
% de participación respecto del Sector	**75.00**	**75.00**	**0.00**	**0.00**		**75.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	11	7	10	15		43
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**56.32**	**52.82**	**84.45**	**78.11**		**62.00**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**23.79**	**66.08**	20.00	1.00	**10.50**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**49.56**	**58.33**	20.00	1.00	**10.50**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**1.26**	**75.00**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**81.00**	**43.00**	**62.00**

El puntaje 62.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.00 / 10 = 6.20 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	4.52	x	0.6	2.71
• **Conciliación:**	6.20	x	0.4	2.48

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 5.19

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CÍRCULO DE CRÉDITO

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

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

PANORAMA GENERAL:

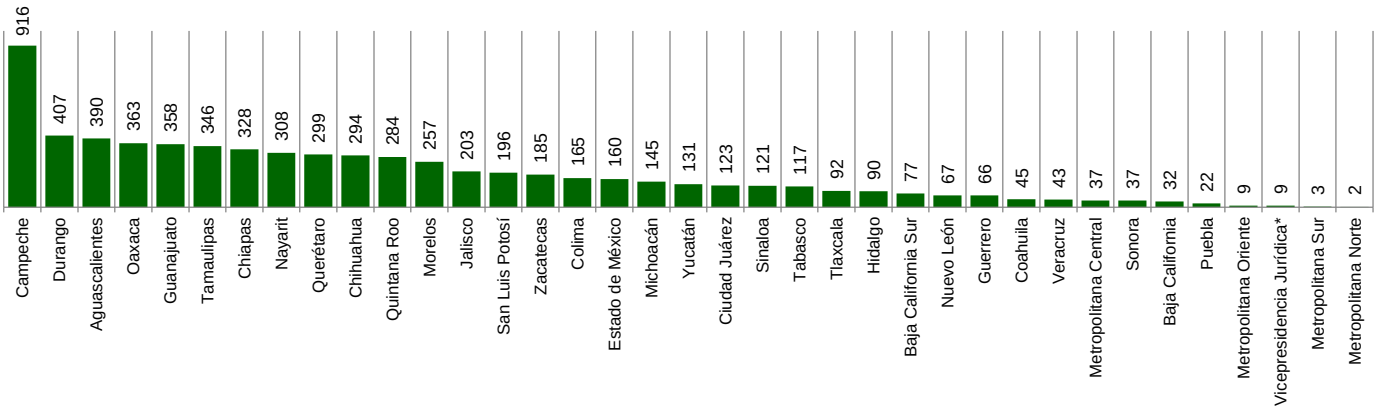
Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del SIC´s:	573,483	
Acciones de Defensa realizadas de Círculo de Crédito:	94,178	Part. 16.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CÍRCULO DE CRÉDITO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**53,247**	**87,450**	**64.2%**
RECLAMACIONES	**6,124**	**6,728**	**9.9%**
Controversias	**6,115**	**6,719**	**9.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	5,852	6,518	11.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	263	201	-23.6%
Solicitud de Dictamen	**9**	**9**	**0.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**59,371**	**94,178**	**58.6%**

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 6,728

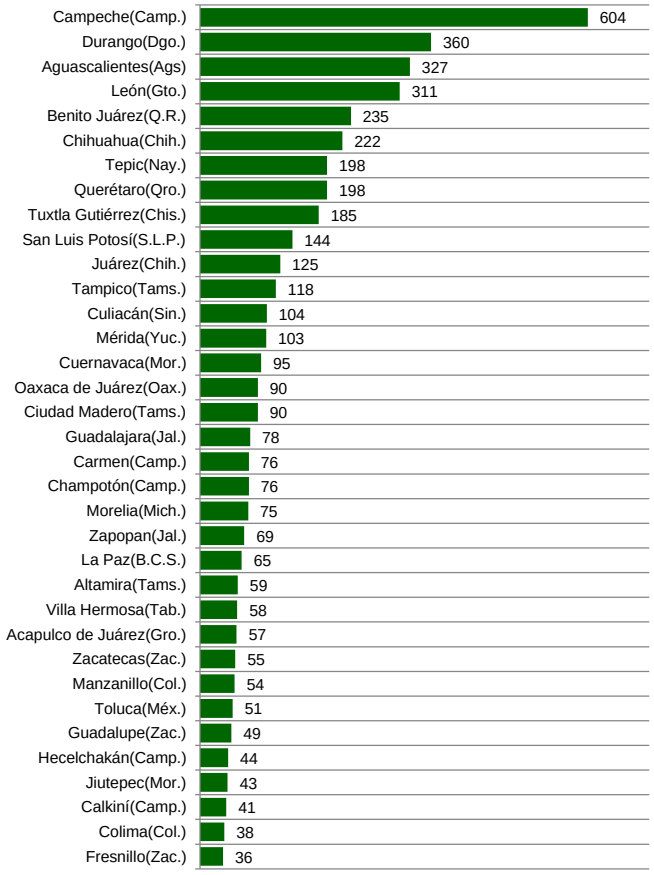


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existe 1 reclamación gestionada por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 596 municipios del país se registra al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.



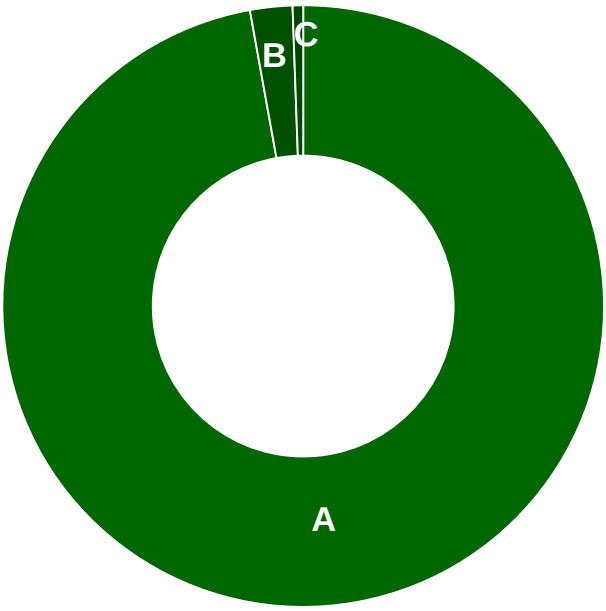
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,082	16.08%
Entre 30 y 39 años	1,902	28.27%
Entre 40 y 49 años	1,821	27.07%
Entre 50 y 59 años	1,237	18.39%
Entre 60 y 69 años	569	8.46%
Entre 70 y 79 años	114	1.69%
Más de 80 años	3	0.04%
Total	6,728	100.00%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**6,124**	**100.0**	**6,728**	**100.00**	**9.9**
Reporte de crédito especial	6,070	99.1	6,537	97.1	7.7
Reporte de crédito	0	0.0	153	2.3	-
Información sobre productos y servicios financieros	0	0.0	5	0.1	-
Resto de reclamaciones	54	0.9	33	0.5	-



A	**97.1%**	**Reporte de crédito especial**
	41%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	34%	Actualización de historial crediticio no realizada
	5%	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte
B	**2.3%**	**Reporte de crédito**
	48%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	28%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Eliminación de historial crediticio no realizada
C	**0.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Dun & Bradstreet, S.A.	N/A	9.93	9.03	9.57
2	**Círculo de Crédito, S.A. de C.V.**	**N/A**	**6.30**	**6.74**	**6.47**
3	Trans Union de México, S.A.	N/A	4.52	6.20	5.19
	Índice del Sector	**N/A**	**6.91**	**7.32**	**7.08**

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

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

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Círculo de Crédito no presentó problemática, ya que de los 6,331 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 Círculo de Crédito no presentó problemática, únicamente solicitó 9 prórrogas de 6,445 asuntos concluidos (0.1%).

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 58 casos Círculo de Crédito emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 12 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 74 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 25 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 179 asuntos atendidos en este proceso, 52 (29%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 30.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 71.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 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 25.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 17 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Círculo de Crédito no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	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	1,332	1,558	1,608	1,833		6,331
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.)	8,213	10,200	13,477	13,935		45,825
Asuntos directos	1,332	1,558	1,608	1,833		6,331
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.17**	**6.55**	**8.38**	**7.60**	✓	**7.24**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	32	72	61	54		219
Asuntos directos	1,332	1,558	1,608	1,833		6,331
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.40**	**4.62**	3.79	2.95	✓	**3.46**
% de participación respecto del Sector	**35.96**	**46.45**	33.15	40.00		**38.90**
Asuntos con prórroga	3	2	1	3		9
Asuntos concluidos	1,363	1,583	1,628	1,871		6,445
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.22**	**0.13**	**0.06**	**0.16**	✗	**0.14**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**		**100.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	3	2	1	3		9
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.)	20	22	6	51		99
Asuntos con prórroga	3	2	1	3		9
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**6.67**	**11.00**	**6.00**	**17.00**	✗	**11.00**
% 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	3	2	1	3		9
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	20	8	14	16		58
Asuntos de GE que pasaron a CO	34	23	38	37		132
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**58.82**	**34.78**	**36.84**	**43.24**	✗	**43.94**
% de participación respecto del Sector	**27.03**	**10.96**	**15.91**	**18.82**		**18.13**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2	6	3		12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	8	14	16		58
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**5.00**	**25.00**	**42.86**	**18.75**	✓	**20.69**
% de participación respecto del Sector	**5.26**	**9.09**	**23.08**	**13.64**		**13.48**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	7	7	3		25
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	14	15	24	21		74
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**57.14**	**46.67**	**29.17**	**14.29**	✓	**33.78**
% de participación respecto del Sector	**44.44**	**50.00**	**58.33**	**33.33**		**47.17**
Calificación del Proceso	**61.45**	**65.70**	**57.59**	**62.34**		**62.97**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**7.24**	**n/a**	3.69	n/a	**3.69**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**3.46**	**38.90**	1.00	2.44	**1.72**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.14**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**11.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**43.94**	**18.13**	14.33	15.83	**15.08**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**20.69**	**13.48**	5.18	12.82	**9.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**33.78**	**47.17**	1.00	1.96	**1.48**
Total	**100**			**57.20**	**64.06**	**62.97**

El puntaje 62.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.97 / 10 = 6.30 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 2015
CÍRCULO DE CRÉDITO

círculo de crédito

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	13	9	14	16		52
Asuntos concluidos	40	36	47	56		179
Índice de asuntos diferidos (%)	**32.50**	**25.00**	**29.79**	**28.57**	✓	**29.05**
% de participación respecto del Sector	**29.55**	**20.45**	**32.56**	**40.00**		**30.41**
Asuntos diferidos no conciliados	9	6	13	9		37
Asuntos diferidos	13	9	14	16		52
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**69.23**	**66.67**	**92.86**	**56.25**	✓	**71.15**
% de participación respecto del Sector	**42.86**	**24.00**	**54.17**	**34.62**		**38.54**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	0	0		2
Asuntos concluidos	40	36	47	56		179
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**2.50**	**2.78**	**0.00**	**0.00**		**1.12**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**25.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	4	4	4	5		17
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**67.38**	**72.53**	**76.63**	**81.90**		**67.37**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**29.05**	**30.41**	17.24	11.83	**14.54**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**71.15**	**38.54**	1.00	7.81	**4.41**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**1.12**	**25.00**	3.19	13.67	**8.43**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**61.43**	**73.31**	**67.37**

El puntaje 67.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

67.37 / 10 = 6.74 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	6.30	x	0.6	3.78
• **Conciliación:**	6.74	x	0.4	2.69

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.47

FICHA ESTADÍSTICA 2015
DUN & BRADSTREET

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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SIC´s:	573,483	
Acciones de Defensa realizadas de Dun & Bradstreet:	2,696	Part. 0.5%

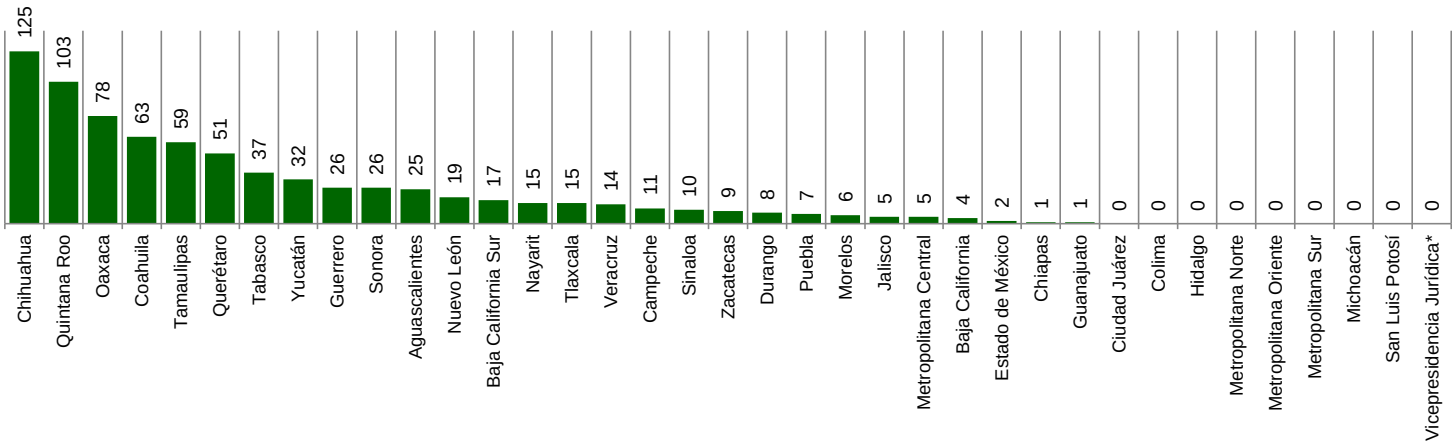
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DUN & BRADSTREET:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**1,698**	**1,922**	**13.2%**
RECLAMACIONES	**744**	**774**	**4.0%**
Controversias	742	774	4.3%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	732	763	4.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	9	11	22.2%
Solicitud de Dictamen	2	0	-100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**2,442**	**2,696**	**10.4%**

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
DUN & BRADSTREET

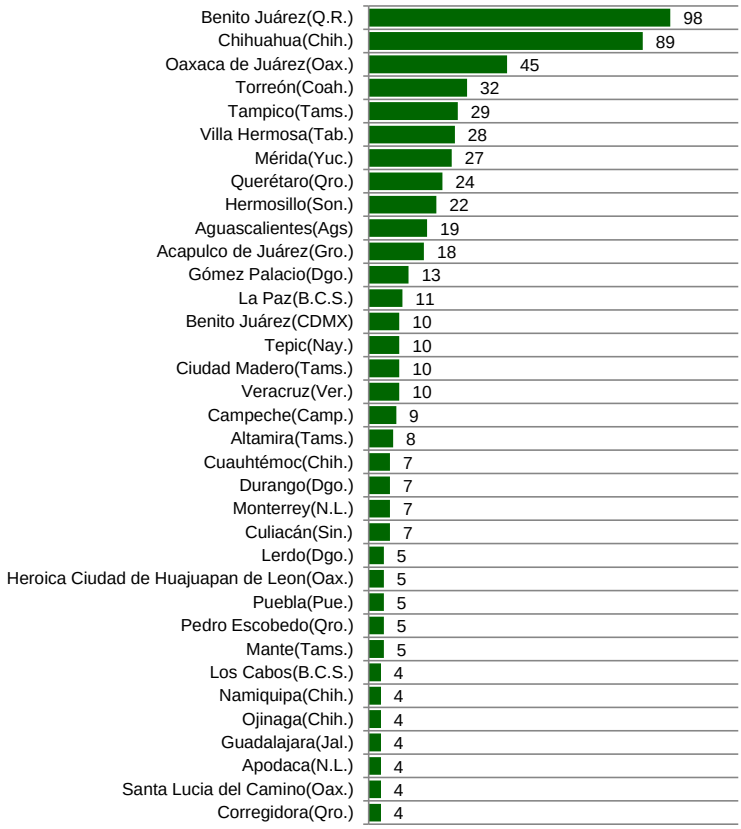
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 774



(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 157 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de éstos, 14 concentran el 60% de las quejas.



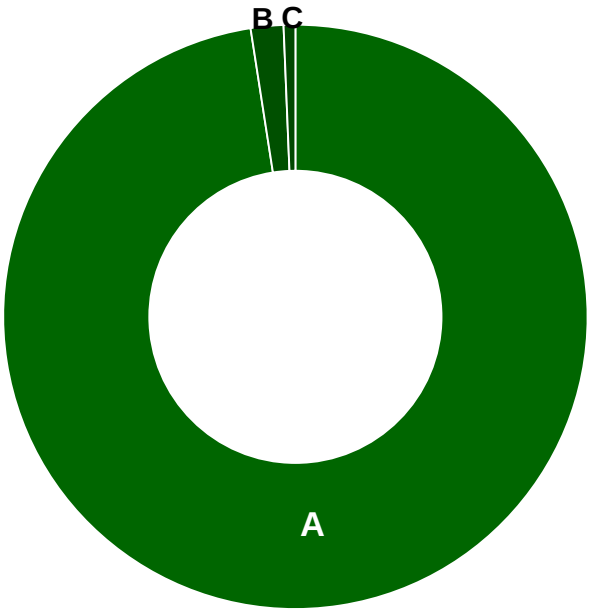
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

El 75% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 25% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	82	11%
Entre 30 y 39 años	140	18%
Entre 40 y 49 años	240	31%
Entre 50 y 59 años	199	26%
Entre 60 y 69 años	72	9%
Entre 70 y 79 años	41	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	774	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**744**	**100.0**	**774**	**100.0**	**4.0**
Reporte de crédito especial	741	99.6	755	97.5	1.9
Reporte de crédito	0	0.0	14	1.8	-
Resto de reclamaciones	3	0.4	5	0.7	-



A	**97.5%**	**Reporte de crédito especial**
	74%	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)
	7%	Actualización de historial crediticio no realizada
	7%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
B	**1.8%**	**Reporte de crédito**
	50%	Actualización de historial crediticio no realizada
	21%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	7%	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte
C	**0.7%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	**Dun & Bradstreet, S.A.**	**N/A**	**9.93**	**9.03**	**9.57**
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	N/A	6.30	6.74	6.47
3	Trans Union de México, S.A.	N/A	4.52	6.20	5.19
	Índice del Sector	**N/A**	**6.91**	**7.32**	**7.08**

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

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

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que de los 680 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que de los 747 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 1 caso Dun & Bradstreet emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 10 asuntos atendidos en este proceso, 6 (60%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 3.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, de los 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, Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	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	188	154	181	157		680
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.)	730	686	943	725		3,084
Asuntos directos	188	154	181	157		680
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**3.88**	**4.45**	**5.21**	**4.62**	✓	**4.54**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	1	1		4
Asuntos directos	188	154	181	157		680
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**1.30**	0.55	0.64	✗	**0.59**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.29**	0.54	0.74		**0.71**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	198	169	203	177		747
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	1	1	1		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.37**	**0.00**	**0.00**		**0.31**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	1	1		2
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**99.39**	**89.77**	**99.11**	**99.24**		**99.26**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**4.54**	**n/a**	4.26	n/a	**4.26**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.59**	**0.71**	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**	**33.33**	**0.31**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**99.26**	**90.00**	**99.26**

El puntaje 99.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.26 / 10 = 9.93 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	2	1	2	1		6
Asuntos concluidos	2	3	2	3		10
Índice de asuntos diferidos (%)	**100.00**	**33.33**	**100.00**	**33.33**	✓	**60.00**
% de participación respecto del Sector	**4.55**	**2.27**	**4.65**	**2.50**		**3.51**
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	2	1		3
Asuntos diferidos	2	1	2	1		6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**	**100.00**	**100.00**		**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**8.33**	**3.85**		**3.13**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2	3	2	3		10
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	0	0	1		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**
Calificación del Proceso	**90.50**	**90.50**	**81.00**	**81.00**		**90.31**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**60.00**	**3.51**	1.00	20.00	**10.50**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**50.00**	**3.13**	19.61	20.00	**19.81**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.61**	**100.00**	**90.31**

El puntaje 90.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.31 / 10 = 9.03 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	9.93	x	0.6	5.96
• **Conciliación:**	9.03	x	0.4	3.61

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.57