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

AFORE

FICHA ESTADÍSTICA 2015
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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Afore XXI Banorte:	12,912	Part. 22.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE XXI BANORTE:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**8,209**	**9,506**	**15.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**3,562**	**3,406**	**-4.4%**
Controversias	**3,541**	**3,372**	**-4.8%**
• Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	3,200	2,998	-6.3%
• Conciliación	339	374	10.3%
Solicitud de Dictamen	**18**	**30**	**66.7%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**3**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**11,771**	**12,912**	**9.7%**

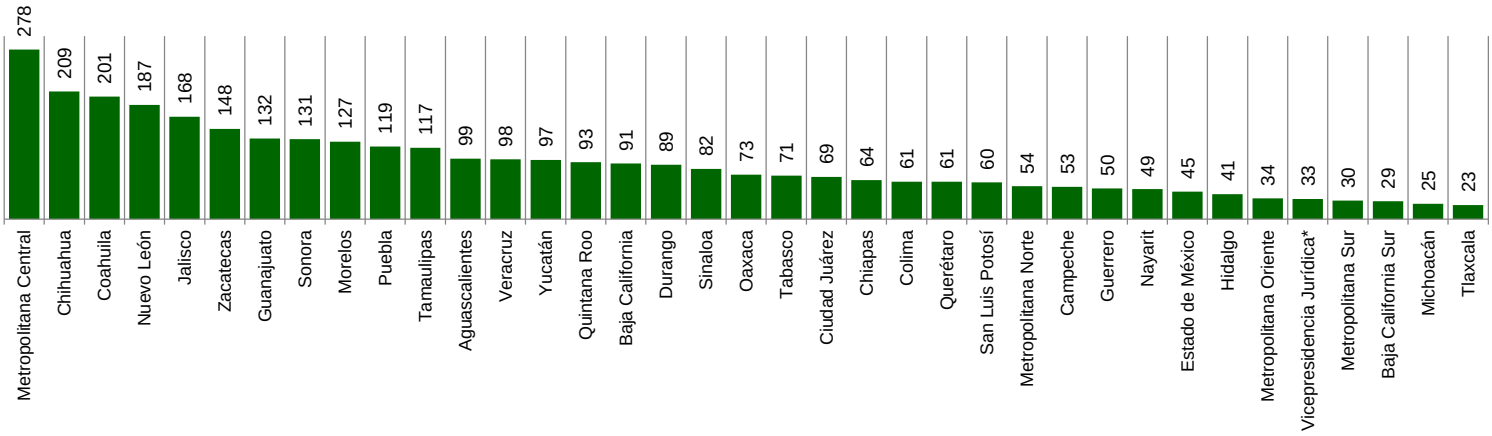
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE XXI BANORTE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,406

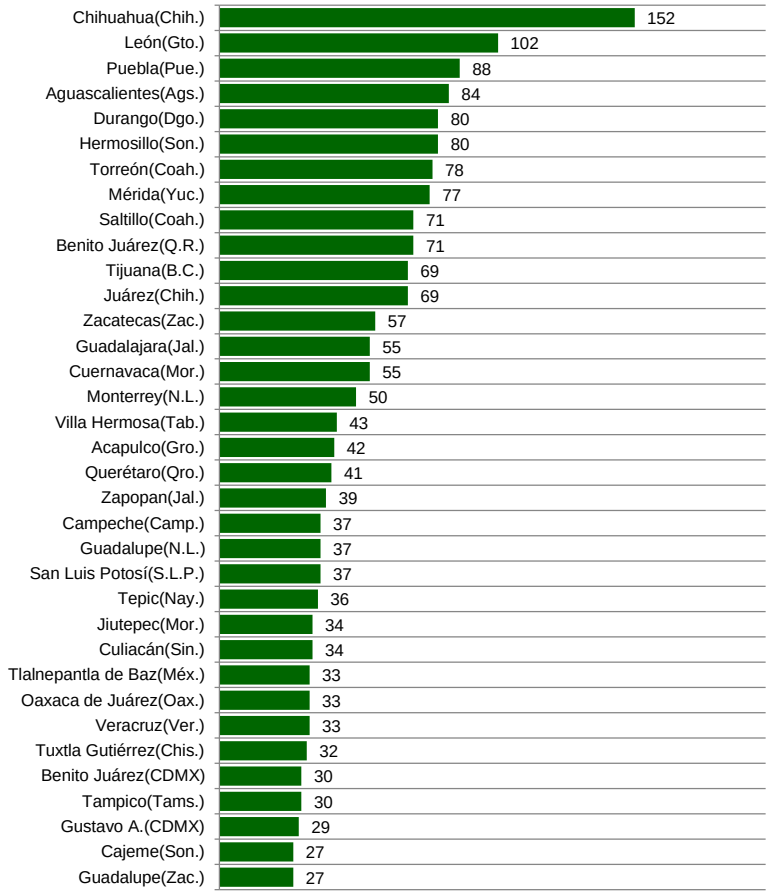


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 15 reclamaciones gestionadas por el CAT (centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 442 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore XXI Banorte, de éstos, 41 concentran el 60% de las quejas.



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

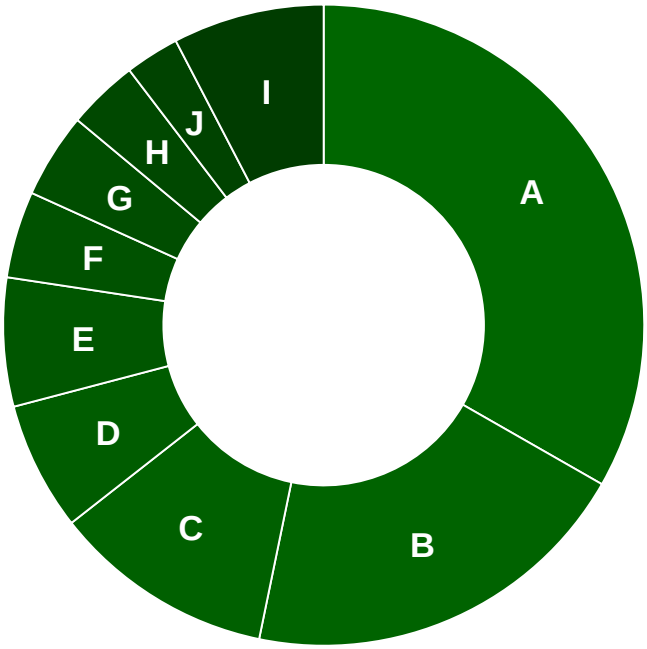
El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	77	2%
Entre 30 y 39 años	261	8%
Entre 40 y 49 años	506	15%
Entre 50 y 59 años	752	22%
Entre 60 y 69 años	1,513	44%
Entre 70 y 79 años	262	8%
Más de 80 años	35	1%
Total	3,406	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**3,562**	**100.0**	**3,406**	**100.0**	**-4.4**
Retiros totales	26	0.7	1,133	33.3	4257.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	195	5.5	680	20.0	248.7
Emisión de estado de cuenta	690	19.4	381	11.2	-44.8
Separación de cuentas	226	6.3	221	6.5	-2.2
Retiros parciales	107	3.0	221	6.5	106.5
Unificación de cuentas	165	4.6	149	4.4	-9.7
Aclaración de saldos	0	0.0	146	4.3	-
Traspasos	283	7.9	122	3.6	-56.9
Retiros programados	118	3.3	93	2.7	-21.2
Resto de productos 1/	1,752	49.3	260	7.5	-

1/ Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Unificación SAR 92-97, Aportaciones voluntarias y complementarias, Consulta de resumen de saldos, Disposición del saldo de la cuenta individual, entre otros.



A	**33.3%**	**Retiros totales**
	85%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	6%	Inconformidad con el monto recibido
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
B	**20.0%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
	89%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	10%	Inconformidad con la corrección o actualización
	1%	Información para realizar el trámite no otorgada
C	**11.2%**	**Emisión de estado de cuenta**
	94%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	6%	Información para realizar el trámite no otorgada
D	**6.5%**	**Retiros parciales**
E	**6.5%**	**Separación de cuentas**
F	**4.4%**	**Unificación de cuentas**
G	**4.3%**	**Aclaración de saldos**
H	**3.6%**	**Traspasos**
J	**2.7%**	**Retiros programados**
I	**10.2%**	**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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	**Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.**	**N/A**	**5.44**	**6.03**	**5.68**
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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. En esta materia Afore XXI Banorte no presentó problemática, ya que de los 2,962 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. Durante el año 2015, Afore XXI Banorte solicitó 41 prórrogas, es decir, el 1.4% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 71% de las prórrogas solicitadas del Sector.

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 251 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, 103 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 80 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 17 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 386 asuntos atendidos en este proceso, 156 (40%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 29.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 68.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 13 asuntos (3.4%) 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 26.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 14 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.

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	603	753	958	648		2,962
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.)	5,047	8,158	10,899	5,622		29,726
Asuntos directos	603	753	958	648		2,962
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.37**	**10.83**	**11.38**	**8.68**	✓	**10.04**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	7	5	2		20
Asuntos directos	603	753	958	648		2,962
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.00**	**0.93**	**0.52**	**0.31**	✓	**0.68**
% de participación respecto del Sector	**15.38**	**14.58**	**15.15**	**11.11**		**14.49**
Asuntos con prórroga	4	7	22	8		41
Asuntos concluidos	612	763	984	662		3,021
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.65**	**0.92**	**2.24**	**1.21**	✓	**1.36**
% de participación respecto del Sector	**66.67**	**63.64**	**84.62**	**53.33**		**70.69**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	4	7	22	8		41
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.)	78	198	485	219		980
Asuntos con prórroga	4	7	22	8		41
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**19.50**	**28.29**	**22.05**	**27.38**	✗	**23.90**
% 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	4	7	22	8		41
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	53	53	83	62		251
Asuntos de GE que pasaron a CO	79	75	99	78		331
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**67.09**	**70.67**	**83.84**	**79.49**	✓	**75.83**
% de participación respecto del Sector	**35.81**	**28.65**	**35.47**	**30.69**		**32.64**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	27	24	33	19		103
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	53	53	83	62		251
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.94**	**45.28**	**39.76**	**30.65**	✓	**41.04**
% de participación respecto del Sector	**45.00**	**32.00**	**36.67**	**27.54**		**35.03**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	4	2	5		17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	26	22	16	16		80
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**23.08**	**18.18**	**12.50**	**31.25**	✗	**21.25**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**12.90**	**5.13**	**13.16**		**12.32**
Calificación del Proceso	**50.82**	**57.62**	**56.20**	**54.69**		**54.39**

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**	**10.04**	**n/a**	3.10	n/a	**3.10**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.68**	**14.49**	4.62	3.52	**4.07**
Asuntos con prórroga	**10**	**1.36**	**70.69**	7.34	1.00	**4.17**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**23.90**	**n/a**	1.07	n/a	**1.07**
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**	**75.83**	**32.64**	2.48	1.00	**1.74**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**41.04**	**35.03**	7.44	1.00	**4.22**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**21.25**	**12.32**	6.87	5.18	**6.02**
Total	**100**			**62.91**	**41.70**	**54.39**

El puntaje 54.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

54.39 / 10 = 5.44 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	39	41	43	33		156
Asuntos concluidos	90	95	112	89		386
Índice de asuntos diferidos (%)	**43.33**	**43.16**	**38.39**	**37.08**	✓	**40.41**
% de participación respecto del Sector	**34.82**	**33.33**	**27.22**	**25.78**		**29.94**
Asuntos diferidos no conciliados	29	33	27	18		107
Asuntos diferidos	39	41	43	33		156
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**74.36**	**80.49**	**62.79**	**54.55**	✓	**68.59**
% de participación respecto del Sector	**36.71**	**37.50**	**25.23**	**23.38**		**30.48**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	6	5	2	0		13
Asuntos concluidos	90	95	112	89		386
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**6.67**	**5.26**	**1.79**	**0.00**	✓	**3.37**
% de participación respecto del Sector	**19.35**	**35.71**	**50.00**	**0.00**		**26.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	4	2	2	6		14
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	**61.33**	**53.36**	**59.75**	**73.77**		**60.33**

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**	**40.41**	**29.94**	7.13	1.00	**4.07**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**68.59**	**30.48**	10.31	1.00	**5.66**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**3.37**	**26.00**	15.75	5.47	**10.61**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**73.19**	**47.47**	**60.33**

El puntaje 60.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.33 / 10 = 6.03 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**5.44**	**x**	**0.6**	**3.26**
• **Conciliación:**	**6.03**	**x**	**0.4**	**2.42**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 5.68

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE INVERCAP

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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Afore Invercap:	4,516	Part. 7.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INVERCAP:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**3,301**	**3,518**	**6.6%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**872**	**998**	**14.4%**
Controversias	**869**	**992**	**14.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	755	829	9.8%
• Conciliación	114	163	43.0%
Solicitud de Dictamen	**2**	**5**	**150.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**1**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,173**	**4,516**	**8.2%**

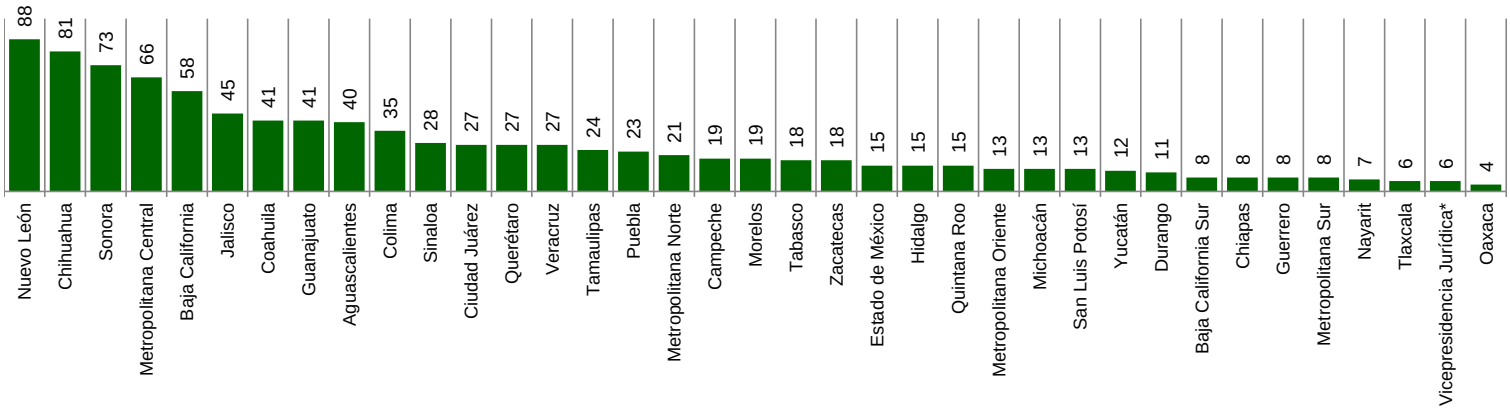
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE INVERCAP

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 998

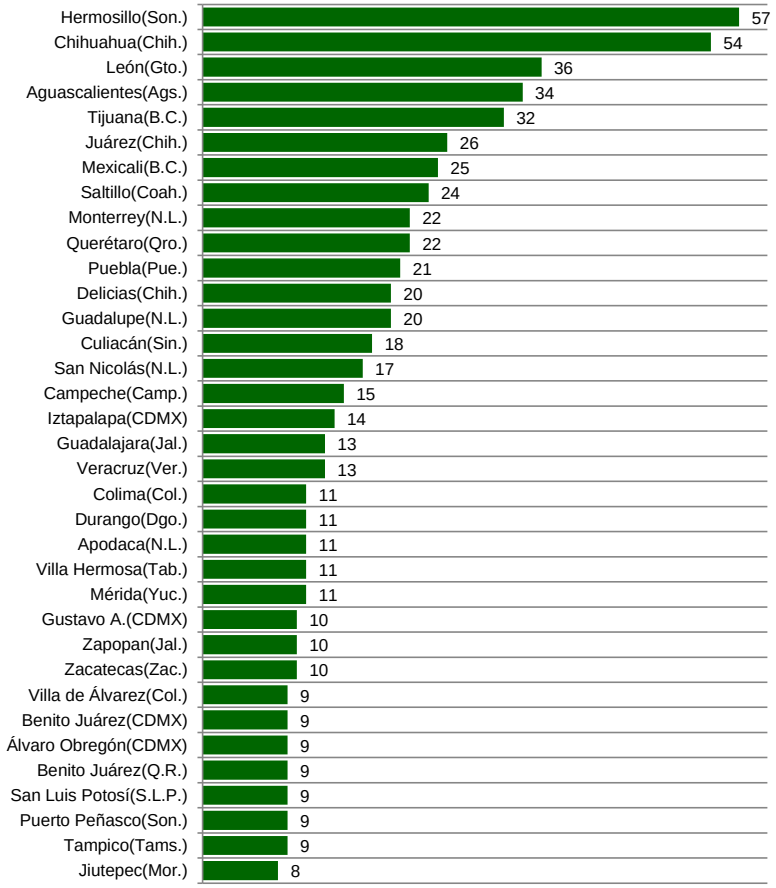


(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 17 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 196 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Invercap, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.



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

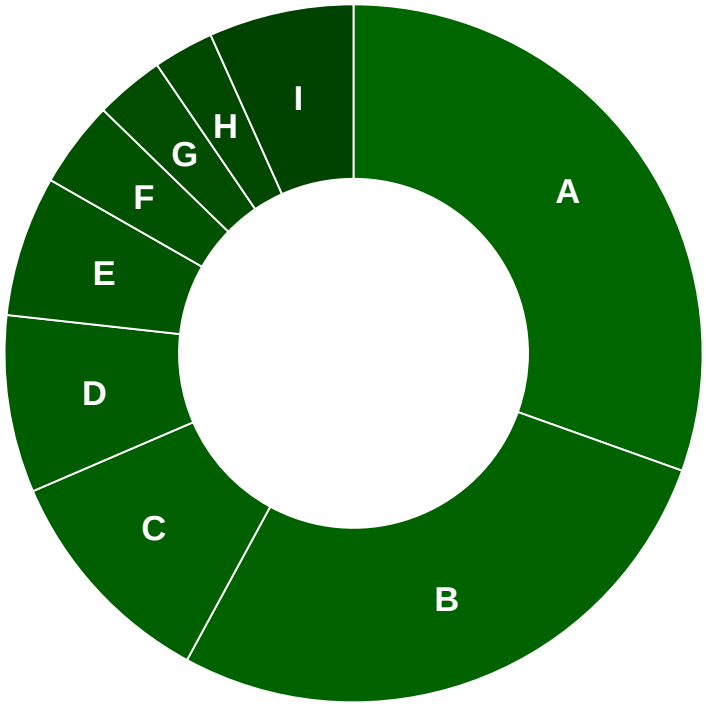
El 71% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 29% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	24	2%
Entre 30 y 39 años	110	11%
Entre 40 y 49 años	215	22%
Entre 50 y 59 años	233	23%
Entre 60 y 69 años	381	38%
Entre 70 y 79 años	26	3%
Más de 80 años	9	1%
Total	998	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**872**	**100.0**	**998**	**100.0**	**14.4**
Traspasos	218	25.0	304	30.5	39.4
Retiros totales	3	0.3	274	27.5	9033.3
Retiros parciales	104	11.9	106	10.6	1.9
Emisión de estado de cuenta	114	13.1	82	8.2	-28.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	42	4.8	65	6.5	54.8
Aclaración de saldos	0	0.0	40	4.0	-
Separación de cuentas	37	4.2	32	3.2	-13.5
Unificación de cuentas	41	4.7	28	2.8	-31.7
Retiros programados	27	3.1	23	2.3	-14.8
Resto de productos 1/	286	32.9	44	4.4	-

1/ Incluye: Unificación SAR 92-97, Registro de trabajadores (Afiliación), Consulta de resumen de saldos, Traspaso SIEFORE-SIEFORE, Disposición del saldo de la cuenta individual, entre otros.



A	**30.5%**	**Traspasos**
	86%	Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE
	9%	Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida
	3%	Inconformidad con el monto del traspaso
B	**27.5%**	**Retiros totales**
	86%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	8%	Inconformidad con el monto recibido
	4%	Información para realizar el trámite no otorgada
C	**10.6%**	**Retiros parciales**
	86%	Solicitud de Retiro por desempleo, no concluida o no atendida
	6%	Inconformidad con el monto recibido
	4%	Solicitud de Retiro por matrimonio, no concluida o no atendida
D	**8.2%**	**Emisión de estado de cuenta**
E	**6.5%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
F	**4.0%**	**Aclaración de saldos**
G	**3.2%**	**Separación de cuentas**
H	**2.8%**	**Unificación de cuentas**
I	**6.7%**	**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 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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	**Afore Invercap, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.10**	**3.82**	**5.78**
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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 año 2015, Afore Invercap acumuló 55 vencimientos de 853 asuntos directos, lo que implicó que en el 6.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 72.4% 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 Invercap no presentó problemática, ya que de los 879 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 65 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, 24 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 74 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 24 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 159 asuntos atendidos en este proceso, 66 (42%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 12.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 59.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (4.4%) 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 14.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 8 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 incumplió en 3 casos que significaron el 37.5% de sus convenios firmados y representaron el 60.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	42	10	3	0		55
Asuntos directos	202	290	226	135		853
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**20.79**	**3.45**	**1.33**	**0.00**	✓	**6.45**
% de participación respecto del Sector	**89.36**	**76.92**	**37.50**	**0.00**		**72.37**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,480	3,978	2,017	989		10,464
Asuntos directos	202	290	226	135		853
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.23**	**13.72**	**8.92**	**7.33**	✓	**12.27**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	0	1	0		7
Asuntos directos	202	290	226	135		853
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.97**	**0.00**	**0.44**	**0.00**	✓	**0.82**
% de participación respecto del Sector	**15.38**	**0.00**	**3.03**	**0.00**		**5.07**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	204	297	239	139		879
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	17	22	19		65
Asuntos de GE que pasaron a CO	18	42	47	32		139
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**38.89**	**40.48**	**46.81**	**59.38**	✗	**46.76**
% de participación respecto del Sector	**4.73**	**9.19**	**9.40**	**9.41**		**8.45**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	3	11	7		24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	17	22	19		65
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**42.86**	**17.65**	**50.00**	**36.84**	✓	**36.92**
% de participación respecto del Sector	**5.00**	**4.00**	**12.22**	**10.14**		**8.16**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	9	7	5		24
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	11	25	25	13		74
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**27.27**	**36.00**	**28.00**	**38.46**	✗	**32.43**
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**29.03**	**17.95**	**13.16**		**17.39**
Calificación del Proceso	**72.32**	**72.69**	**75.42**	**77.13**		**70.96**

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**	**6.45**	**72.37**	1.00	1.00	**1.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**12.27**	**n/a**	2.63	n/a	**2.63**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.82**	**5.07**	4.40	4.65	**4.52**
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**	**46.76**	**8.45**	11.98	15.66	**13.82**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**36.92**	**8.16**	8.83	12.06	**10.45**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**32.43**	**17.39**	4.16	2.93	**3.54**
Total	**100**			**67.99**	**66.30**	**70.96**

El puntaje 70.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.96 / 10 = 7.10 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	9	15	25	17		66
Asuntos concluidos	26	47	51	35		159
Índice de asuntos diferidos (%)	**34.62**	**31.91**	**49.02**	**48.57**	✓	**41.51**
% de participación respecto del Sector	**8.04**	**12.20**	**15.82**	**13.28**		**12.67**
Asuntos diferidos no conciliados	6	8	17	8		39
Asuntos diferidos	9	15	25	17		66
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**66.67**	**53.33**	**68.00**	**47.06**	✓	**59.09**
% de participación respecto del Sector	**7.59**	**9.09**	**15.89**	**10.39**		**11.11**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	4	0	0		7
Asuntos concluidos	26	47	51	35		159
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**11.54**	**8.51**	**0.00**	**0.00**		**4.40**
% de participación respecto del Sector	**9.68**	**28.57**	**0.00**	**0.00**		**14.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	1	1	0		3
Asuntos con Convenio	2	4	2	0		8
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**50.00**	**25.00**	**50.00**	**0.00**	✓	**37.50**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**0.00**		**60.00**
Calificación del Proceso	**41.04**	**33.22**	**37.60**	**82.39**		**38.15**

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**	**41.51**	**12.67**	6.31	12.96	**9.64**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**59.09**	**11.11**	14.36	14.05	**14.20**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**4.40**	**14.00**	14.44	12.18	**13.31**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**37.50**	**60.00**	1.00	1.00	**1.00**
Total	**100**			**36.11**	**40.19**	**38.15**

El puntaje 38.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

38.15 / 10 = 3.82 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.10	x	0.6	4.26
• **Conciliación:**	3.82	x	0.4	1.52

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 5.78

FICHA ESTADÍSTICA 2015
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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Afore Coppel:	5,584	Part. 9.8%

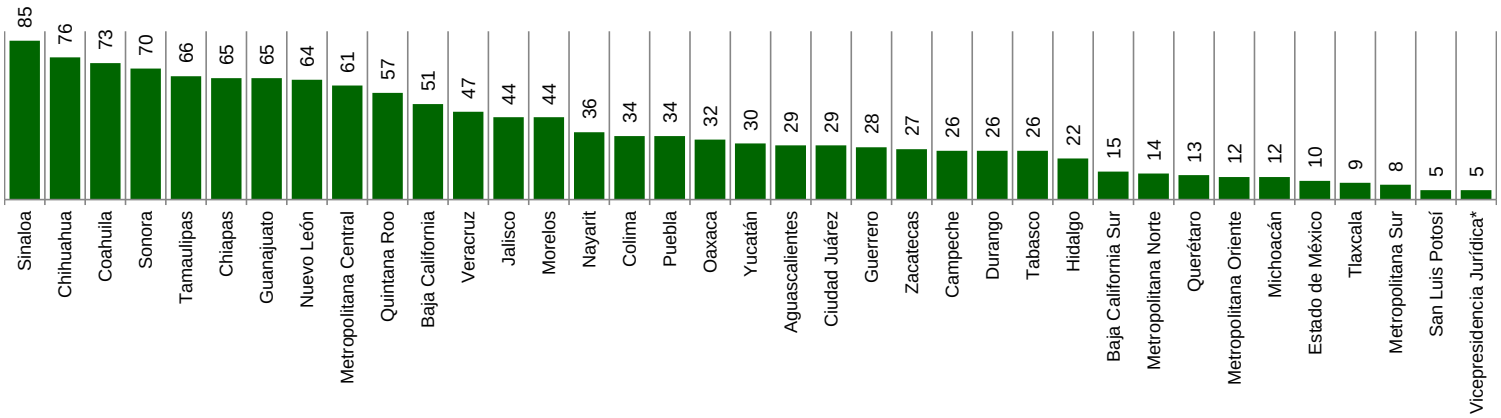
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE COPPEL:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**2,953**	**4,228**	**43.2%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**863**	**1,356**	**57.1%**
Controversias	**863**	**1,351**	**56.5%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	786	1,224	55.7%
• Conciliación	76	127	67.1%
Solicitud de Dictamen	**0**	**5**	**-**
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	**3,816**	**5,584**	**46.3%**

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE COPPEL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,356

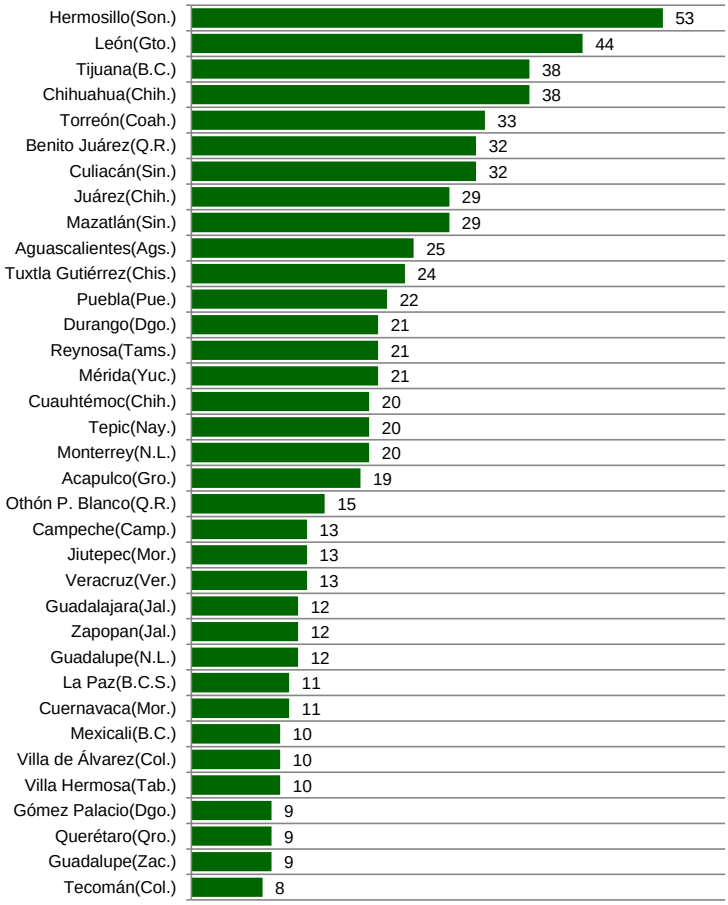


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 6 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 308 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Coppel, de éstos, 48 concentran el 60% de las quejas.



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

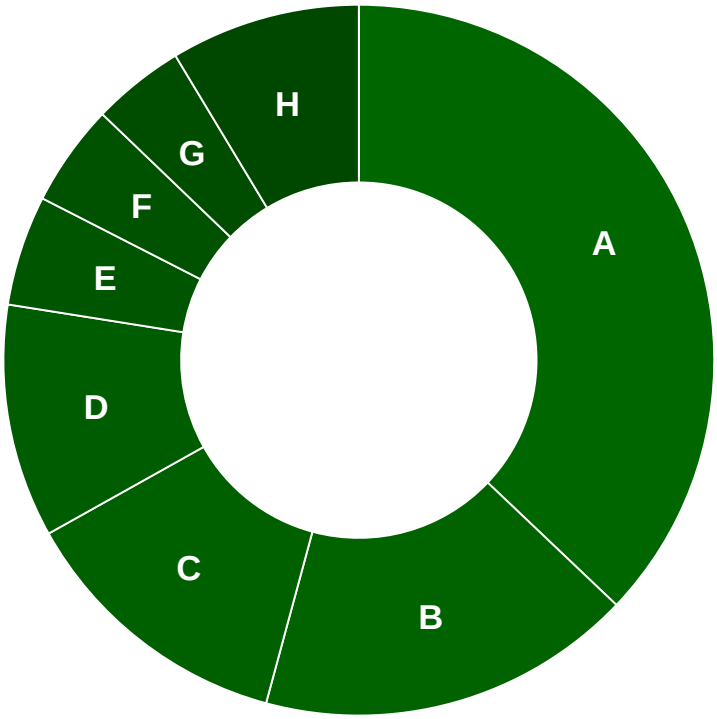
El 69% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 31% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	104	8%
Entre 30 y 39 años	185	14%
Entre 40 y 49 años	167	12%
Entre 50 y 59 años	191	14%
Entre 60 y 69 años	583	43%
Entre 70 y 79 años	108	8%
Más de 80 años	18	1%
Total	1,356	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**863**	**100.0**	**1,356**	**100.0**	**57.1**
Retiros totales	9	1.0	503	37.1	5488.9
Retiros parciales	80	9.3	232	17.1	190.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	64	7.4	172	12.7	168.8
Emisión de estado de cuenta	156	18.1	144	10.6	-7.7
Aclaración de saldos	0	0.0	68	5.0	-
Unificación de cuentas	64	7.4	63	4.6	-1.6
Traspasos	64	7.4	57	4.2	-10.9
Separación de cuentas	25	2.9	30	2.2	20.0
Retiros programados	24	2.8	29	2.1	20.8
Resto de productos 1/	377	43.7	58	4.4	-

1/ Incluye: Unificación SAR 92-97, Consulta de resumen de saldos, Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (Afiliación), Disposición del saldo de la cuenta individual, entre otros.



A	**37.1%**	**Retiros totales**
	86%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	6%	Inconformidad con el monto recibido
	4%	Solicitud de disposición no concluida
B	**17.1%**	**Retiros parciales**
	88%	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
C	**12.7%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
	89%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	11%	Inconformidad con la corrección o actualización
	0%	Solicitud no atendida o no concluida
D	**10.6%**	**Emisión de estado de cuenta**
E	**5.0%**	**Aclaración de saldos**
F	**4.6%**	**Unificación de cuentas**
G	**4.2%**	**Traspasos**
H	**8.7%**	**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 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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	**Afore Coppel S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.87**	**3.64**	**6.18**
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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. En esta materia Afore Coppel no presentó problemática, únicamente 10 de los 1,244 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, Afore Coppel no presentó problemática, ya que de los 1,254 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 75 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, 28 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 24 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 5 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 113 asuntos atendidos en este proceso, 52 (46%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 76.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 17 asuntos (15%) 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 34.0% 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 Coppel incumplió en 1 caso que significó el 33.3% de sus convenios firmados y representó el 20.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	2	1	3	4		10
Asuntos directos	326	322	312	284		1,244
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.61**	**0.31**	**0.96**	**1.41**	✗	**0.80**
% de participación respecto del Sector	**4.26**	**7.69**	**37.50**	**50.00**		**13.16**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,649	1,612	2,175	1,900		8,336
Asuntos directos	326	322	312	284		1,244
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.13**	**5.01**	**6.97**	**6.69**	✓	**6.70**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	4	2	2	1		9
Asuntos directos	326	322	312	284		1,244
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.23**	**0.62**	**0.64**	**0.35**	✓	**0.72**
% de participación respecto del Sector	**10.26**	**4.17**	**6.06**	**5.56**		**6.52**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	329	325	313	287		1,254
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	16	18	18	23		75
Asuntos de GE que pasaron a CO	22	23	22	32		99
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**72.73**	**78.26**	**81.82**	**71.88**	✓	**75.76**
% de participación respecto del Sector	**10.81**	**9.73**	**7.69**	**11.39**		**9.75**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	7	8	9		28
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	16	18	18	23		75
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**25.00**	**38.89**	**44.44**	**39.13**	✓	**37.33**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**9.33**	**8.89**	**13.04**		**9.52**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0	2	2		5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	5	4	9		24
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**16.67**	**0.00**	**50.00**	**22.22**	✓	**20.83**
% de participación respecto del Sector	**3.33**	**0.00**	**5.13**	**5.26**		**3.62**
Calificación del Proceso	**81.37**	**81.91**	**72.66**	**71.05**		**78.72**

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**	**0.80**	**13.16**	8.88	8.36	**8.62**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**6.70**	**n/a**	3.80	n/a	**3.80**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.72**	**6.52**	4.55	4.48	**4.51**
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**	**75.76**	**9.75**	2.50	14.88	**8.69**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**37.33**	**9.52**	8.69	11.50	**10.10**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**20.83**	**3.62**	6.97	9.04	**8.00**
Total	**100**			**70.39**	**78.25**	**78.72**

El puntaje 78.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.72 / 10 = 7.87 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	14	11	14	13		52
Asuntos concluidos	26	26	26	35		113
Índice de asuntos diferidos (%)	**53.85**	**42.31**	**53.85**	**37.14**	✓	**46.02**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**8.94**	**8.86**	**10.16**		**9.98**
Asuntos diferidos no conciliados	10	8	11	11		40
Asuntos diferidos	14	11	14	13		52
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**71.43**	**72.73**	**78.57**	**84.62**	✗	**76.92**
% de participación respecto del Sector	**12.66**	**9.09**	**10.28**	**14.29**		**11.40**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	14	2	1	0		17
Asuntos concluidos	26	26	26	35		113
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**53.85**	**7.69**	**3.85**	**0.00**	✓	**15.04**
% de participación respecto del Sector	**45.16**	**14.29**	**25.00**	**0.00**		**34.00**
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**	**50.00**		**20.00**
Calificación del Proceso	**58.19**	**72.91**	**66.84**	**39.43**		**36.36**

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**	**46.02**	**9.98**	2.94	14.82	**8.88**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**76.92**	**11.40**	6.77	13.86	**10.31**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**15.04**	**34.00**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**33.33**	**20.00**	5.33	27.00	**16.17**
Total	**100**			**16.04**	**56.68**	**36.36**

El puntaje 36.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

36.36 / 10 = 3.64 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.87	x	0.6	4.72
• **Conciliación:**	3.64	x	0.4	1.46

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.18

FICHA ESTADÍSTICA 2015
METLIFE 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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Metlife Afore:	1,489	Part. 2.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE AFORE:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**855**	**1,141**	**33.5%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**297**	**348**	**17.2%**
Controversias	**293**	**340**	**16.0%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	262	283	8.0%
• Conciliación	31	57	83.9%
Solicitud de Dictamen	**4**	**8**	**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	**1,152**	**1,489**	**29.3%**

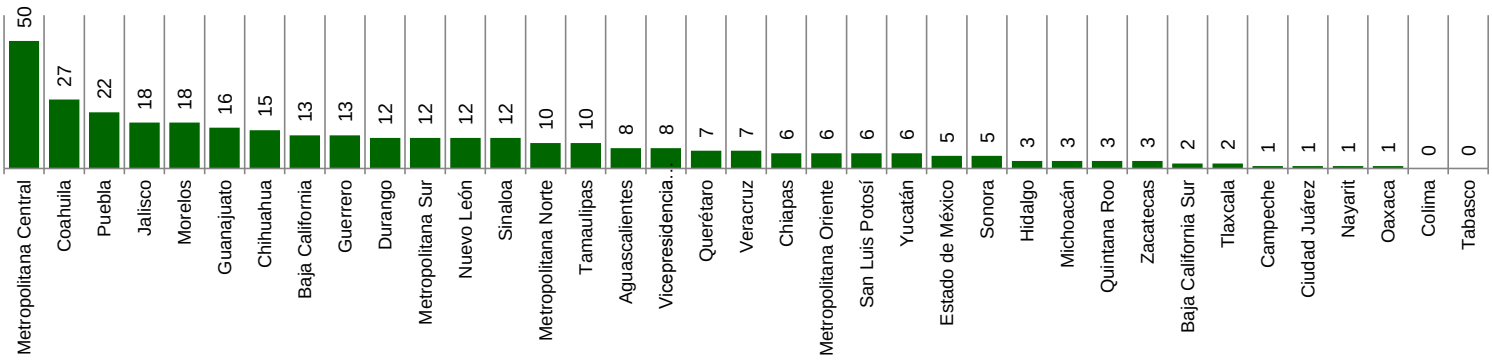
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
METLIFE AFORE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 348

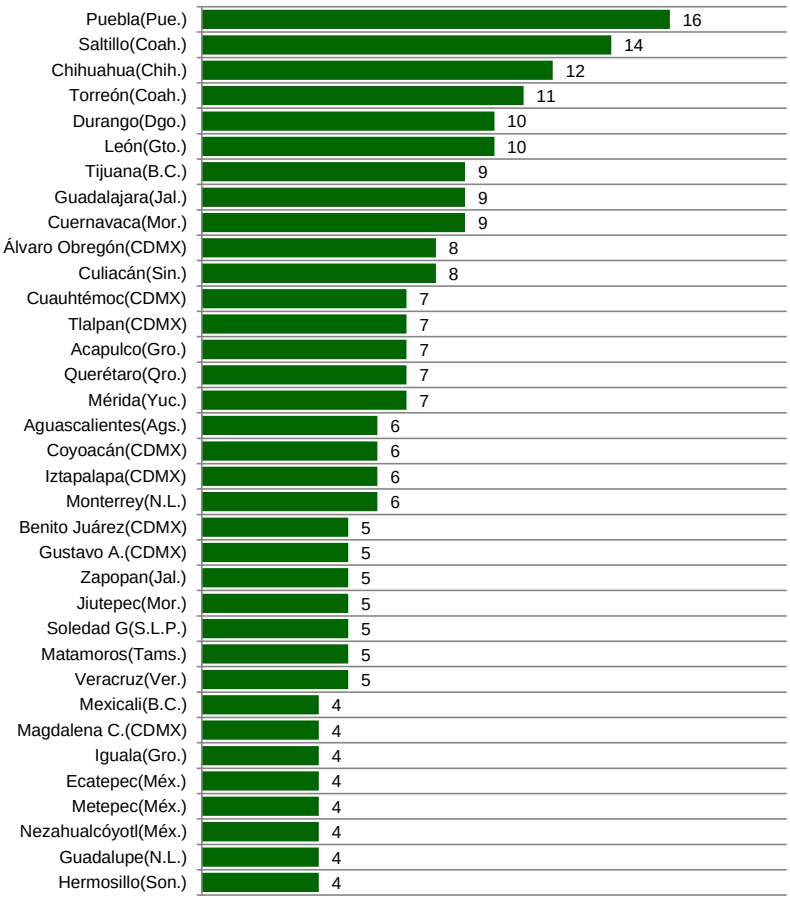


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 4 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 106 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife Afore, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

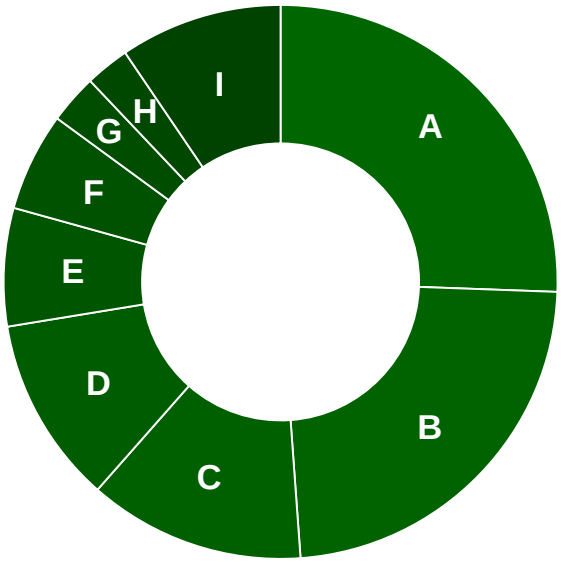
El 67% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 33% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	2%
Entre 30 y 39 años	31	9%
Entre 40 y 49 años	56	16%
Entre 50 y 59 años	119	34%
Entre 60 y 69 años	113	33%
Entre 70 y 79 años	21	6%
Más de 80 años	0	0%
Total	348	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**297**	**100.0**	**348**	**100.0**	**17.2**
Traspasos	53	17.8	89	25.6	67.9
Retiros totales	2	0.7	81	23.3	3950.0
Emisión de estado de cuenta	78	26.3	44	12.6	-43.6
Retiros parciales	17	5.7	38	10.9	123.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	22	7.4	24	6.9	9.1
Unificación de cuentas	12	4.0	20	5.7	66.7
Retiros programados	10	3.4	10	2.9	0.0
Aclaración de saldos	0	0.0	9	2.6	-
Unificación SAR 92-97	0	0.0	8	2.3	-
Resto de productos 1/	103	34.7	25	7.2	-

1/ Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Separación de cuentas, Consulta de resumen de saldos, Aportaciones voluntarias y complementarias, Retiros SAR 92-97, Comisiones, entre otros.



A	**25.6%**	**Traspasos**
	85%	Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE
	10%	Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida
	2%	Inconformidad con el monto del traspaso
B	**23.3%**	**Retiros totales**
	95%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	4%	Inconformidad con el monto recibido
	1%	Información para realizar el trámite no otorgada
C	**12.6%**	**Emisión de estado de cuenta**
	93%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	7%	Información para realizar el trámite no otorgada
D	**10.9%**	**Retiros parciales**
E	**6.9%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
F	**5.7%**	**Unificación de cuentas**
G	**2.9%**	**Retiros programados**
H	**2.6%**	**Aclaración de saldos**
I	**9.5%**	**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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	**Metlife Afore, S.A. de C.V.**	**N/A**	**6.25**	**8.07**	**6.98**
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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 año 2015, Metlife Afore acumuló 6 vencimientos de 263 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 7.9% 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. Durante el año 2015, Metlife Afore solicitó 13 prórrogas, es decir, el 4.6% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 22.4% de las prórrogas solicitadas del Sector. Cabe señalar que a pesar de tener un plazo mayor para emitir respuesta, de los 13 asuntos la Institución no respondió en 1 caso, lo que implicó turnarlo al proceso de conciliación.

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 10 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, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 35 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 52 asuntos atendidos en este proceso, 21 (40%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 90.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.9%) 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 2.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan 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, Metlife Afore no registró asuntos con este supuesto, por lo que no presentó problemática.

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	3	0	2	1		6
Asuntos directos	54	55	89	65		263
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**5.56**	**0.00**	**2.25**	**1.54**	✓	**2.28**
% de participación respecto del Sector	**6.38**	**0.00**	**25.00**	**12.50**		**7.89**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	590	597	1,210	832		3,229
Asuntos directos	54	55	89	65		263
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.93**	**10.85**	**13.60**	**12.80**	✓	**12.28**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	4	1	0		5
Asuntos directos	54	55	89	65		263
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**7.27**	**1.12**	**0.00**	✓	**1.90**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**8.33**	**3.03**	**0.00**		**3.62**
Asuntos con prórroga	0	4	3	6		13
Asuntos concluidos	56	60	95	72		283
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**6.67**	**3.16**	**8.33**	✗	**4.59**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**36.36**	**11.54**	**40.00**		**22.41**
Asuntos con prórroga vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos con prórroga	0	4	3	6		13
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**7.69**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**100.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	116	76	124		316
Asuntos con prórroga	0	4	3	6		13
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**29.00**	**25.33**	**20.67**	✓	**24.31**
% 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	4	3	6		13
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	1	2	5	2		10
Asuntos de GE que pasaron a CO	6	12	15	12		45
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**16.67**	**16.67**	**33.33**	**16.67**	✓	**22.22**
% de participación respecto del Sector	**0.68**	**1.08**	**2.14**	**0.99**		**1.30**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	5	0		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	5	2		10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**	**100.00**	**0.00**	✓	**60.00**
% de participación respecto del Sector	**1.67**	**0.00**	**5.56**	**0.00**		**2.04**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0	0	3		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	10	10	10		35
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**0.00**	**0.00**	**30.00**	✗	**11.43**
% de participación respecto del Sector	**3.33**	**0.00**	**0.00**	**7.89**		**2.90**
Calificación del Proceso	**86.94**	**69.95**	**70.30**	**80.78**		**62.49**

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**	**2.28**	**7.89**	6.82	9.02	**7.92**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**12.28**	**n/a**	2.63	n/a	**2.63**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.90**	**3.62**	2.74	4.83	**3.78**
Asuntos con prórroga	**10**	**4.59**	**22.41**	1.00	7.15	**4.07**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**7.69**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**24.31**	**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**	**22.22**	**1.30**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**60.00**	**2.04**	1.00	14.58	**7.79**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**11.43**	**2.90**	9.25	9.36	**9.30**
Total	**100**			**50.43**	**70.93**	**62.49**

El puntaje 62.49 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.49 / 10 = 6.25 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	3	10	6		21
Asuntos concluidos	6	14	18	14		52
Índice de asuntos diferidos (%)	**33.33**	**21.43**	**55.56**	**42.86**	✓	**40.38**
% de participación respecto del Sector	**1.79**	**2.44**	**6.33**	**4.69**		**4.03**
Asuntos diferidos no conciliados	2	2	10	5		19
Asuntos diferidos	2	3	10	6		21
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**66.67**	**100.00**	**83.33**	✓	**90.48**
% de participación respecto del Sector	**2.53**	**2.27**	**9.35**	**6.49**		**5.41**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	6	14	18	14		52
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**7.14**	**0.00**	**0.00**		**1.92**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.14**	**0.00**	**0.00**		**2.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**84.27**	**83.72**	**76.30**	**82.53**		**80.72**

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**	**40.38**	**4.03**	7.15	18.94	**13.05**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**90.48**	**5.41**	1.00	17.89	**9.44**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**1.92**	**2.00**	17.57	18.88	**18.23**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**65.73**	**95.71**	**80.72**

El puntaje 80.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.72 / 10 = 8.07 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	6.25	x	0.6	3.75
• **Conciliación:**	8.07	x	0.4	3.23

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.98

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE AZTECA

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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Afore Azteca:	2,681	Part. 4.7%

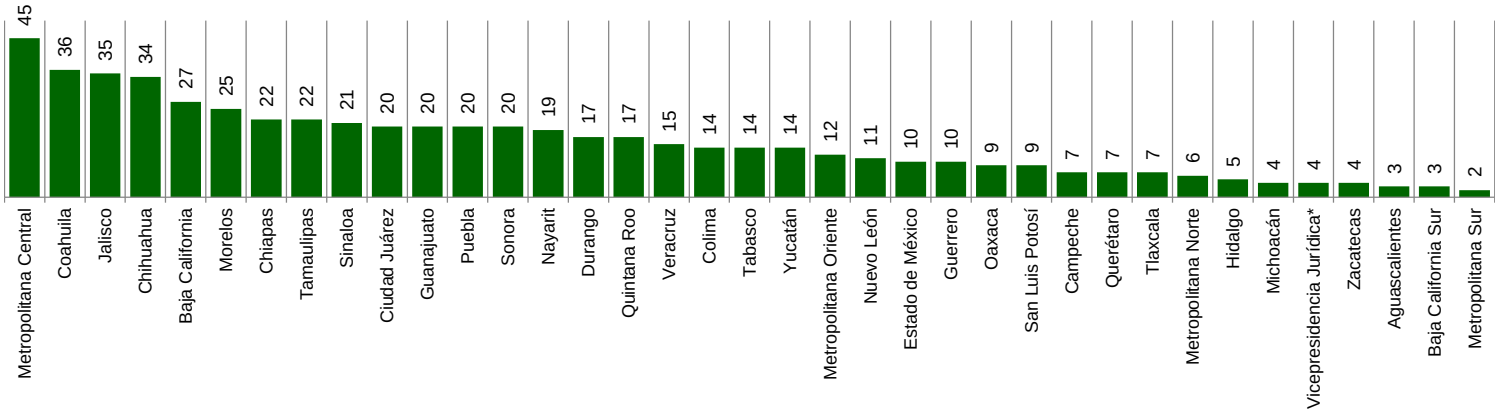
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE AZTECA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**2,840**	**2,109**	**-25.7%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**616**	**572**	**-7.1%**
Controversias	**613**	**568**	**-7.3%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	542	498	-8.1%
• Conciliación	71	70	-1.4%
Solicitud de Dictamen	**2**	**4**	**100.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**3,456**	**2,681**	**-22.4%**

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, promover la Educación Financiera.
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE AZTECA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 572

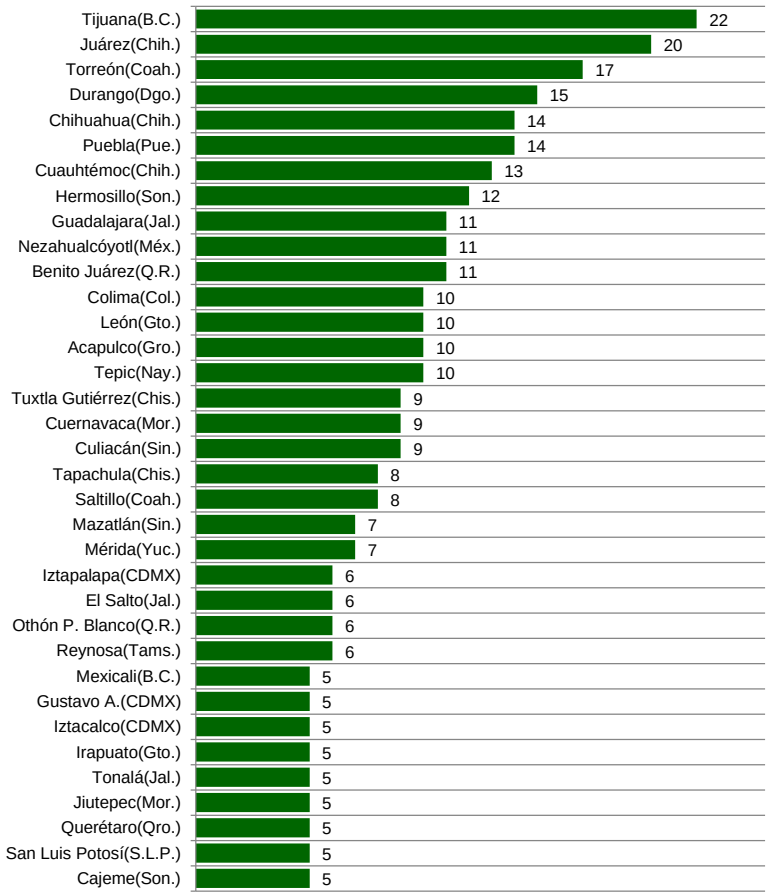


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 2 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 188 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Azteca, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.



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

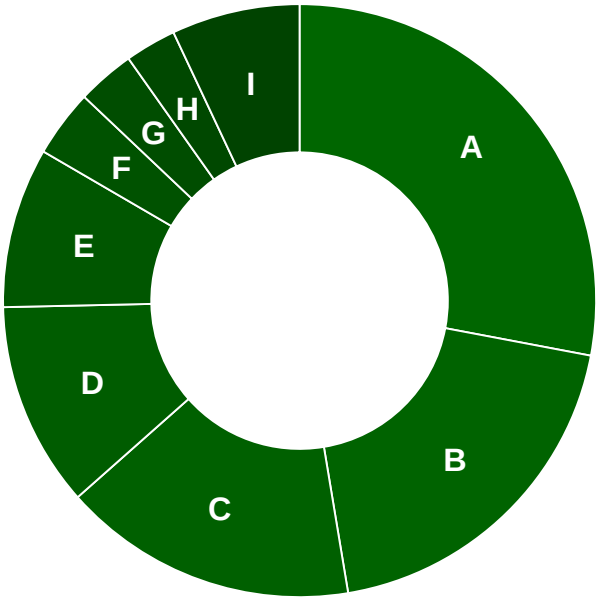
El 72% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 28% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	26	5%
Entre 30 y 39 años	98	17%
Entre 40 y 49 años	95	17%
Entre 50 y 59 años	83	14%
Entre 60 y 69 años	225	39%
Entre 70 y 79 años	38	7%
Más de 80 años	7	1%
Total	572	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**616**	**100.0**	**572**	100.0	-7.1
Retiros totales	6	1.0	160	28.0	2566.7
Retiros parciales	93	15.1	111	19.4	19.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	33	5.4	92	16.1	178.8
Emisión de estado de cuenta	71	11.5	64	11.2	-9.9
Traspasos	205	33.3	50	8.7	-75.6
Retiros programados	16	2.6	21	3.7	31.3
Aclaración de saldos	0	0.0	18	3.1	-
Unificación de cuentas	19	3.1	16	2.8	-15.8
Separación de cuentas	7	1.1	8	1.4	14.3
Resto de productos 1/	166	26.9	32	5.6	-

1/ Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Disposición del saldo de la cuenta individual, Consulta de resumen de saldos, Unificación SAR 92-97, Registro de trabajadores (Afiliación), entre otros.



A	**28.0%**	**Retiros totales**
	84%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	6%	Inconformidad con el monto recibido
	6%	Solicitud de disposición no concluida
B	**19.4%**	**Retiros parciales**
	83%	Solicitud de Retiro por desempleo, no concluida o no atendida
	9%	Inconformidad con el monto recibido
	5%	Solicitud de Retiro por matrimonio, no concluida o no atendida
C	**16.1%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
	90%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	9%	Inconformidad con la corrección o actualización
	1%	Información para realizar el trámite no otorgada
D	**11.2%**	**Emisión de estado de cuenta**
E	**8.7%**	**Traspasos**
F	**3.7%**	**Retiros programados**
G	**3.1%**	**Aclaración de saldos**
H	**2.8%**	**Unificación de cuentas**
I	**7.0%**	**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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	**Afore Azteca, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.58**	**6.03**	**7.56**
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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. En esta materia Afore Azteca no presentó problemática, ya que de los 498 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 512 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 35 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, 11 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 28 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 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 72 asuntos atendidos en este proceso, 35 (49%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 62.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (4.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 6.0% 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, Afore Azteca incumplió en 1 caso que significó el 25% de sus convenios firmados y representó el 20.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	156	111	117	114		498
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.)	328	227	320	446		1,321
Asuntos directos	156	111	117	114		498
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**2.10**	**2.05**	**2.74**	**3.91**	✗	**2.65**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	2	0	0		3
Asuntos directos	156	111	117	114		498
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.64**	**1.80**	**0.00**	**0.00**		**0.60**
% de participación respecto del Sector	**2.56**	**4.17**	**0.00**	**0.00**		**2.17**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	157	117	120	118		512
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	4	10	12	9		35
Asuntos de GE que pasaron a CO	15	16	16	16		63
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**26.67**	**62.50**	**75.00**	**56.25**	✓	**55.56**
% de participación respecto del Sector	**2.70**	**5.41**	**5.13**	**4.46**		**4.55**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	5	2	2		11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	10	12	9		35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**50.00**	**16.67**	**22.22**	✗	**31.43**
% de participación respecto del Sector	**3.33**	**6.67**	**2.22**	**2.90**		**3.74**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	1	2	2		10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	11	6	4	7		28
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**45.45**	**16.67**	**50.00**	**28.57**	✓	**35.71**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**3.23**	**5.13**	**5.26**		**7.25**
Calificación del Proceso	**86.48**	**84.59**	**85.59**	**86.84**		**85.77**

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**	**2.65**	**n/a**	4.65	n/a	**4.65**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.60**	**2.17**	4.73	5.00	**4.87**
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**	**55.56**	**4.55**	9.10	18.03	**13.57**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**31.43**	**3.74**	10.70	13.88	**12.29**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**35.71**	**7.25**	3.36	7.43	**5.40**
Total	**100**			**77.55**	**84.34**	**85.77**

El puntaje 85.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.77 / 10 = 8.58 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	8	10	6	11		35
Asuntos concluidos	16	18	19	19		72
Índice de asuntos diferidos (%)	**50.00**	**55.56**	**31.58**	**57.89**	✗	**48.61**
% de participación respecto del Sector	**7.14**	**8.13**	**3.80**	**8.59**		**6.72**
Asuntos diferidos no conciliados	4	10	2	6		22
Asuntos diferidos	8	10	6	11		35
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**50.00**	**100.00**	**33.33**	**54.55**	✗	**62.86**
% de participación respecto del Sector	**5.06**	**11.36**	**1.87**	**7.79**		**6.27**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	0	0	1		3
Asuntos concluidos	16	18	19	19		72
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**12.50**	**0.00**	**0.00**	**5.26**	✗	**4.17**
% de participación respecto del Sector	**6.45**	**0.00**	**0.00**	**100.00**		**6.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	1	0	1	2		4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**50.00**	✗	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**50.00**		**20.00**
Calificación del Proceso	**79.91**	**76.19**	**97.01**	**23.24**		**60.26**

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**	**48.61**	**6.72**	1.00	17.08	**9.04**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**62.86**	**6.27**	12.75	17.31	**15.03**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**4.17**	**6.00**	14.74	16.65	**15.69**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**25.00**	**20.00**	14.00	27.00	**20.50**
Total	**100**			**42.49**	**78.04**	**60.26**

El puntaje 60.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.26 / 10 = 6.03 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.58	x	0.6	5.15
• **Conciliación:**	6.03	x	0.4	2.41

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.56

FICHA ESTADÍSTICA 2015
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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Afore Banamex:	8,230	Part. 14.4%

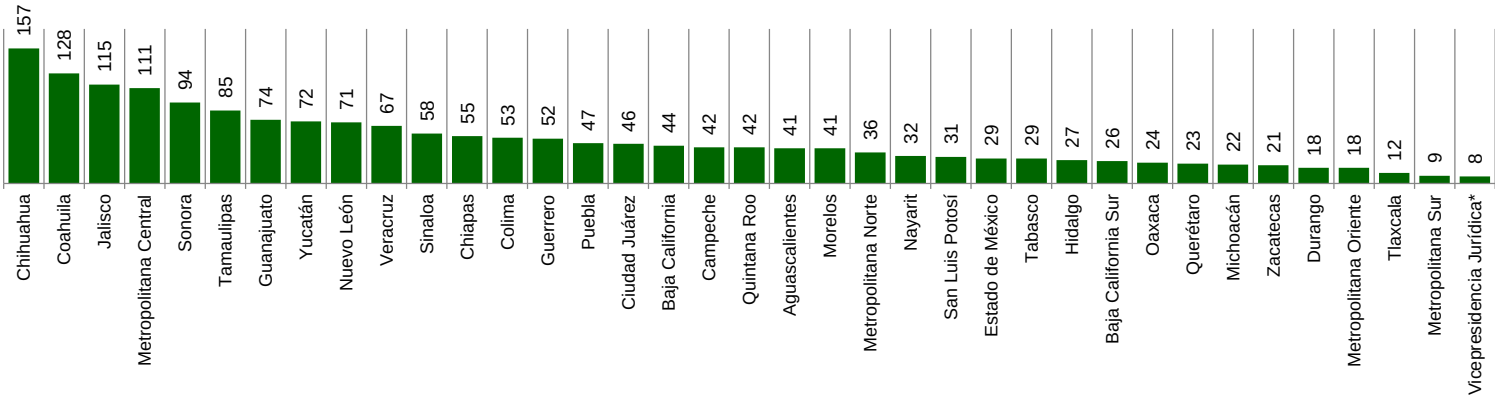
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE BANAMEX:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**4,383**	**6,365**	**45.2%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,266**	**1,865**	**47.3%**
Controversias	**1,260**	**1,857**	**47.4%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,112	1,658	49.1%
• Conciliación	148	199	34.5%
Solicitud de Dictamen	**5**	**8**	**60.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**5,649**	**8,230**	**45.7%**

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE BANAMEX

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,865

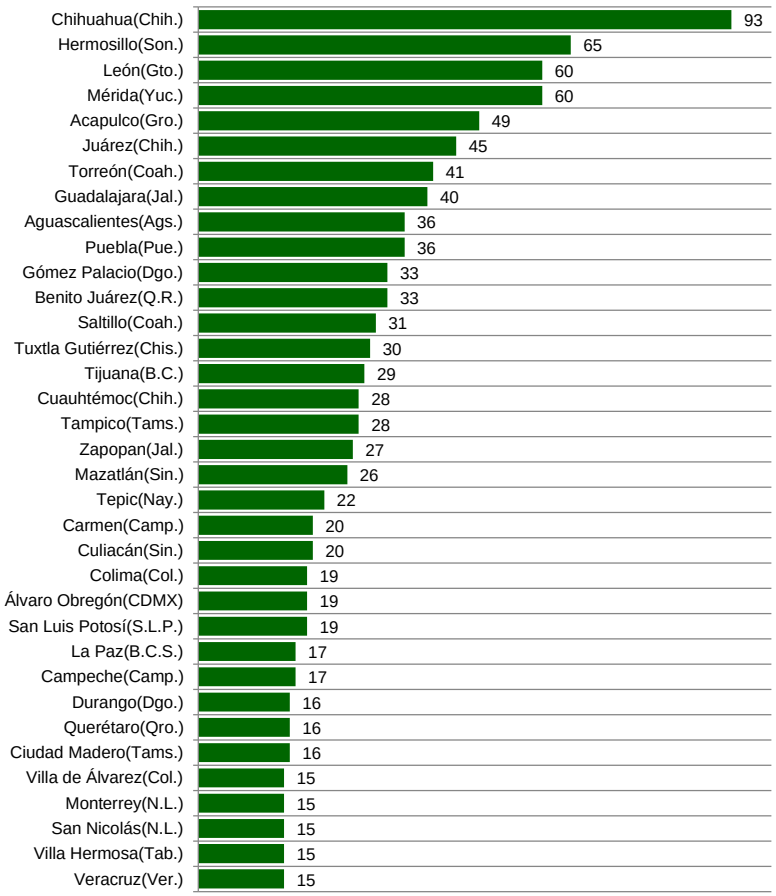


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 5 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 311 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Banamex, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.



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

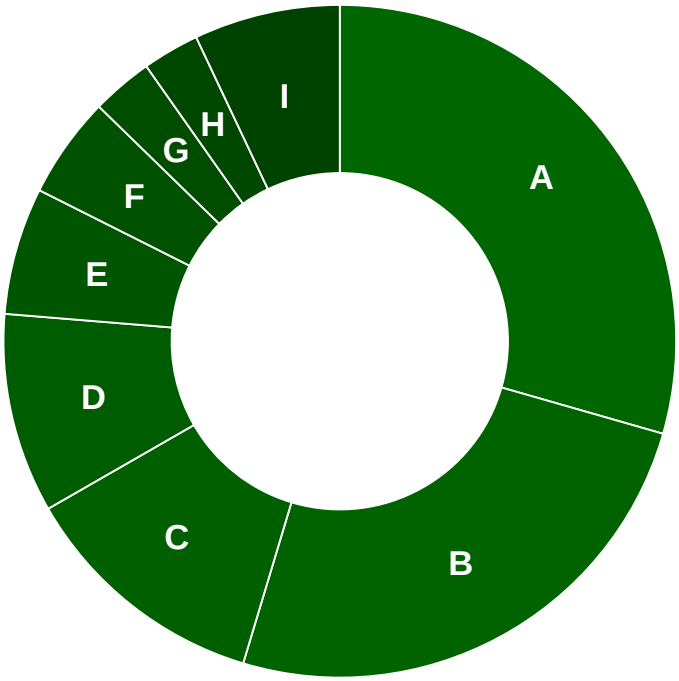
El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	79	4%
Entre 30 y 39 años	295	16%
Entre 40 y 49 años	333	18%
Entre 50 y 59 años	274	15%
Entre 60 y 69 años	714	38%
Entre 70 y 79 años	149	8%
Más de 80 años	21	1%
Total	1,865	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,266**	**100.0**	**1,865**	**100.0**	**47.3**
Retiros totales	11	0.9	549	29.4	4890.9
Retiros parciales	90	7.1	470	25.2	422.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	90	7.1	225	12.1	150.0
Emisión de estado de cuenta	225	17.8	179	9.6	-20.4
Aclaración de saldos	0	0.0	114	6.1	-
Separación de cuentas	113	8.9	91	4.9	-19.5
Unificación de cuentas	70	5.5	55	2.9	-21.4
Retiros programados	23	1.8	51	2.7	121.7
Traspasos	73	5.8	39	2.1	-46.6
Resto de productos 1/	571	45.1	92	5.0	-

1/ Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Aportaciones voluntarias y complementarias, Consulta de resumen de saldos, Unificación SAR 92-97, Disposición del saldo de la cuenta individual, entre otros.



A	**29.4%**	**Retiros totales**
	89%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	5%	Inconformidad con el monto recibido
	3%	Información para realizar el trámite no otorgada
B	**25.2%**	**Retiros parciales**
	88%	Solicitud de Retiro por desempleo, no concluida o no atendida
	5%	Solicitud de Retiro por matrimonio, no concluida o no atendida
	5%	Inconformidad con el monto recibido
C	**12.1%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
	86.7%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	12.4%	Inconformidad con la corrección o actualización
	0.4%	Información para realizar el trámite no otorgada
D	**9.6%**	**Emisión de estado de cuenta**
E	**6.1%**	**Aclaración de saldos**
F	**4.9%**	**Separación de cuentas**
G	**2.9%**	**Unificación de cuentas**
H	**2.7%**	**Retiros programados**
I	**7.1%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	**Afore Banamex, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.48**	**8.77**	**7.99**
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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. En esta materia Afore Banamex no presentó problemática, ya que de los 1,635 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 1,648 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 139 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, 50 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 34 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 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 194 asuntos atendidos en este proceso, 48 (25%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 77.1% 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.), Afore Banamex no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, 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	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	280	572	519	264		1,635
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.)	1,069	3,657	3,016	1,310		9,052
Asuntos directos	280	572	519	264		1,635
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**3.82**	**6.39**	**5.81**	**4.96**	✓	**5.54**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	3	1	1		7
Asuntos directos	280	572	519	264		1,635
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.71**	**0.52**	**0.19**	**0.38**	✗	**0.43**
% de participación respecto del Sector	**5.13**	**6.25**	**3.03**	**5.56**		**5.07**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	281	577	523	267		1,648
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	27	29	46	37		139
Asuntos de GE que pasaron a CO	31	33	64	45		173
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**87.10**	**87.88**	**71.88**	**82.22**	✗	**80.35**
% de participación respecto del Sector	**18.24**	**15.68**	**19.66**	**18.32**		**18.08**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	12	11	14	13		50
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	27	29	46	37		139
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**44.44**	**37.93**	**30.43**	**35.14**	✗	**35.97**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**14.67**	**15.56**	**18.84**		**17.01**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	5	3		9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	4	18	8		34
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**25.00**	**27.78**	**37.50**	✗	**26.47**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.23**	**12.82**	**7.89**		**6.52**
Calificación del Proceso	**77.99**	**75.67**	**78.25**	**70.20**		**74.75**

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**	**5.54**	**n/a**	4.04	n/a	**4.04**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.43**	**5.07**	5.00	4.65	**4.83**
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**	**80.35**	**18.08**	1.00	9.83	**5.41**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**35.97**	**17.01**	9.16	8.42	**8.79**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**26.47**	**6.52**	5.60	7.75	**6.68**
Total	**100**			**69.80**	**70.65**	**74.75**

El puntaje 74.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.75 / 10 = 7.48 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	10	8	17	13		48
Asuntos concluidos	35	39	70	50		194
Índice de asuntos diferidos (%)	**28.57**	**20.51**	**24.29**	**26.00**	✗	**24.74**
% de participación respecto del Sector	**8.93**	**6.50**	**10.76**	**10.16**		**9.21**
Asuntos diferidos no conciliados	9	4	13	11		37
Asuntos diferidos	10	8	17	13		48
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**90.00**	**50.00**	**76.47**	**84.62**	✗	**77.08**
% de participación respecto del Sector	**11.39**	**4.55**	**12.15**	**14.29**		**10.54**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	35	39	70	50		194
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	1	1	1	1		4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**81.89**	**92.16**	**86.26**	**81.75**		**87.67**

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**	**24.74**	**9.21**	18.86	15.35	**17.10**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**77.08**	**10.54**	6.70	14.43	**10.57**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**85.56**	**89.78**	**87.67**

El puntaje 87.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.67 / 10 = 8.77 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.48	x	0.6	4.48
• **Conciliación:**	8.77	x	0.4	3.51

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.99

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE SURA

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: 57,253

Acciones de Defensa realizadas de Afore Sura: 5,007 Part. 8.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE SURA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**3,496**	**3,808**	**8.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,079**	**1,199**	**11.1%**
Controversias	**1,078**	**1,192**	**10.6%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	977	1,058	8.3%
• Conciliación	101	134	32.7%
Solicitud de Dictamen	**1**	**7**	**600.0%**
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	**4,575**	**5,007**	**9.4%**

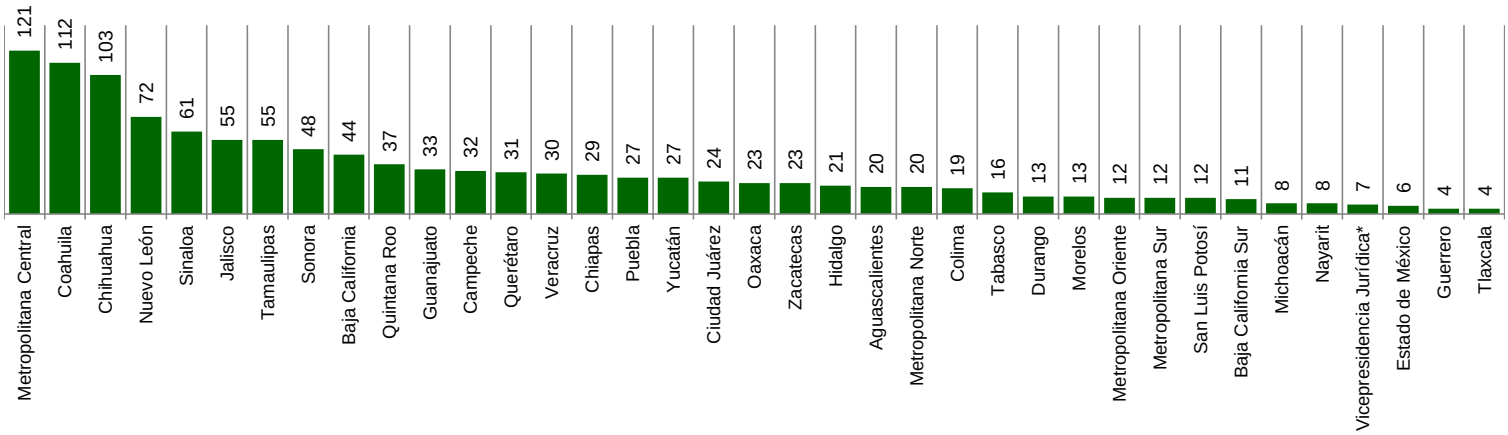
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE SURA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,199

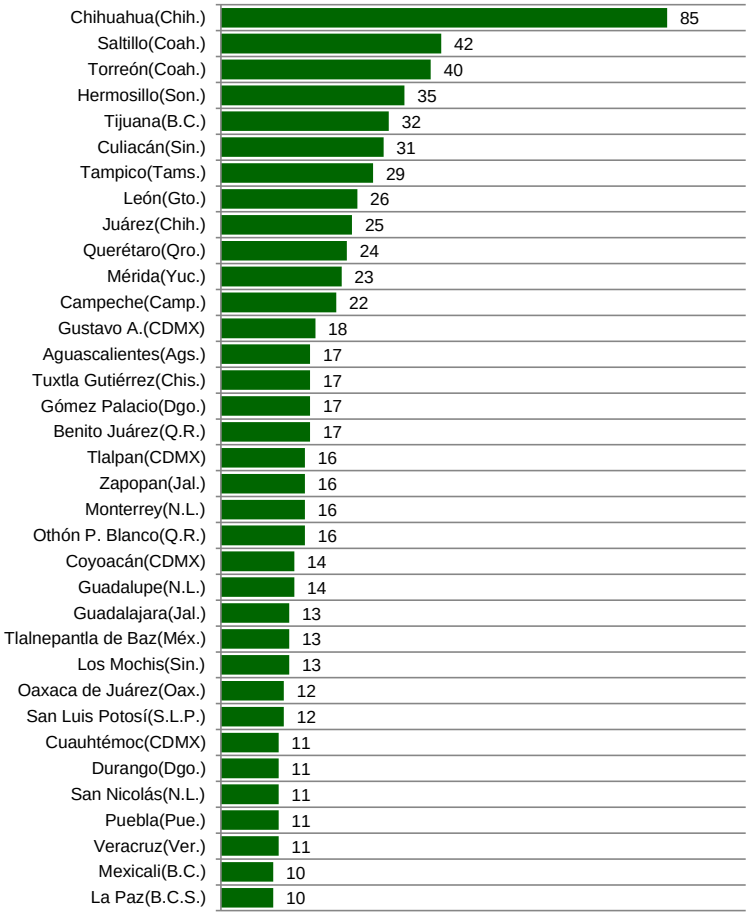


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 6 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 227 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Sura, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.



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

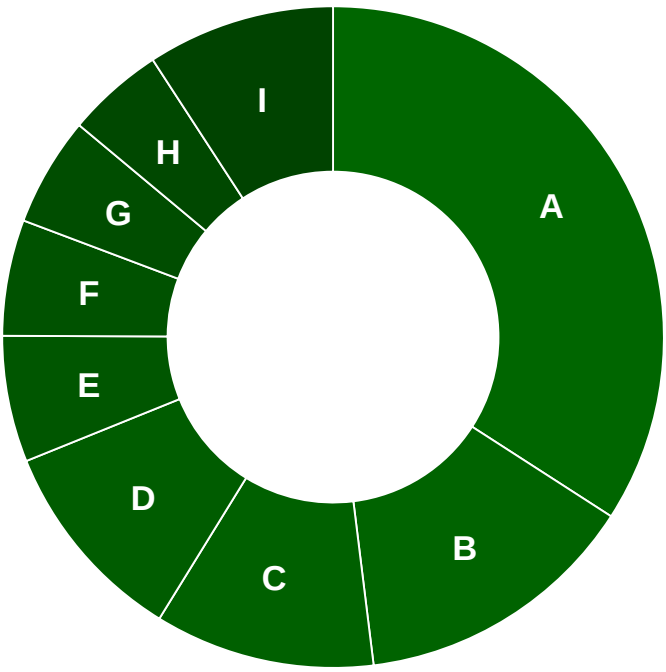
El 67% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 33% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	13	1%
Entre 30 y 39 años	93	8%
Entre 40 y 49 años	197	16%
Entre 50 y 59 años	259	22%
Entre 60 y 69 años	498	42%
Entre 70 y 79 años	125	10%
Más de 80 años	14	1%
Total	1,199	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,079**	**100.0**	**1,199**	**100.0**	**11.1**
Retiros totales	6	0.6	409	34.1	6716.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	80	7.4	167	13.9	108.8
Separación de cuentas	113	10.5	129	10.8	14.2
Emisión de estado de cuenta	179	16.6	121	10.1	-32.4
Unificación de cuentas	83	7.7	74	6.2	-10.8
Retiros parciales	47	4.4	68	5.7	44.7
Aclaración de saldos	0	0.0	64	5.3	-
Traspasos	104	9.6	57	4.8	-45.2
Retiros programados	32	3.0	31	2.6	-3.1
Resto de productos 1/	435	40.2	79	6.5	-

1/ Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Aportaciones voluntarias y complementarias, Consulta de resumen de saldos, Unificación SAR 92-97, Disposición del saldo de la cuenta individual, Modificación y designación de beneficiarios sustitutos de la cuenta individual (Voluntarias y complementarias), entre otros.



A	**34.1%**	**Retiros totales**
	88%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	4%	Inconformidad con el monto recibido
	3%	Solicitud de disposición no concluida
B	**13.9%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
	87%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	11%	Inconformidad con la corrección o actualización
	2%	Información para realizar el trámite no otorgada
C	**10.8%**	**Separación de cuentas**
	94%	Separación de cuentas no concluida o no atendida
	5%	Inconformidad con el resultado de la separación
	1%	Información para realizar el trámite no otorgada
D	**10.1%**	**Emisión de estado de cuenta**
E	**6.2%**	**Unificación de cuentas**
F	**5.7%**	**Retiros parciales**
G	**5.3%**	**Aclaración de saldos**
H	**4.8%**	**Traspasos**
I	**9.1%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	**Afore Sura, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.45**	**8.82**	**8.00**
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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. En esta materia, Afore Sura no presentó problemática, únicamente 1 de los 1,052 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, Afore Sura no presentó problemática, ya que de los 1,052 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 84 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, 37 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 21 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 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 129 asuntos atendidos en este proceso, 40 (31%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 70.0% 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.), Afore Sura no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 8 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos directos	258	278	296	220		1,052
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.36**	**0.00**	**0.00**		**0.10**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.69**	**0.00**	**0.00**		**1.32**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	325	1,111	1,251	1,014		3,701
Asuntos directos	258	278	296	220		1,052
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.26**	**4.00**	**4.23**	**4.61**	✗	**3.52**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1	1	1		8
Asuntos directos	258	278	296	220		1,052
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.94**	**0.36**	**0.34**	**0.45**	✗	**0.76**
% de participación respecto del Sector	**12.82**	**2.08**	**3.03**	**5.56**		**5.80**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	258	278	296	220		1,052
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	20	24	17	23		84
Asuntos de GE que pasaron a CO	27	29	20	29		105
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**74.07**	**82.76**	**85.00**	**79.31**	✓	**80.00**
% de participación respecto del Sector	**13.51**	**12.97**	**7.26**	**11.39**		**10.92**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	11	7	12		37
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	24	17	23		84
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**35.00**	**45.83**	**41.18**	**52.17**	✗	**44.05**
% de participación respecto del Sector	**11.67**	**14.67**	**7.78**	**17.39**		**12.59**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	3	0	2		9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	7	5	3	6		21
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**57.14**	**60.00**	**0.00**	**33.33**	✗	**42.86**
% de participación respecto del Sector	**13.33**	**9.68**	**0.00**	**5.26**		**6.52**
Calificación del Proceso	**75.02**	**72.89**	**84.33**	**72.09**		**74.51**

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**	**0.10**	**1.32**	9.87	9.84	**9.85**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**3.52**	**n/a**	4.47	n/a	**4.47**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.76**	**5.80**	4.49	4.57	**4.53**
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**	**80.00**	**10.92**	1.11	14.17	**7.64**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**44.05**	**12.59**	6.41	10.24	**8.33**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**42.86**	**6.52**	1.63	7.75	**4.69**
Total	**100**			**62.98**	**76.56**	**74.51**

El puntaje 74.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.51 / 10 = 7.45 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	9	11	10	10		40
Asuntos concluidos	29	38	27	35		129
Índice de asuntos diferidos (%)	**31.03**	**28.95**	**37.04**	**28.57**	✓	**31.01**
% de participación respecto del Sector	**8.04**	**8.94**	**6.33**	**7.81**		**7.68**
Asuntos diferidos no conciliados	5	9	7	7		28
Asuntos diferidos	9	11	10	10		40
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**55.56**	**81.82**	**70.00**	**70.00**		**70.00**
% de participación respecto del Sector	**6.33**	**10.23**	**6.54**	**9.09**		**7.98**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	29	38	27	35		129
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	3	3	2	0		8
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	**86.22**	**83.84**	**87.29**	**86.87**		**88.23**

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**	**31.01**	**7.68**	14.17	16.41	**15.29**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**70.00**	**7.98**	9.71	16.16	**12.94**
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**			**83.88**	**92.57**	**88.23**

El puntaje 88.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.23 / 10 = 8.82 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.45	x	0.6	4.47
• **Conciliación:**	8.82	x	0.4	3.53

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.00

FICHA ESTADÍSTICA 2015
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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Principal Afore:	6,570	Part. 11.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRINCIPAL AFORE:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**4,103**	**4,798**	**16.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,485**	**1,772**	**19.3%**
Controversias	**1,478**	**1,767**	**19.6%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,394	1,609	15.4%
• Conciliación	84	158	88.1%
Solicitud de Dictamen	**7**	**5**	**-28.6%**
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	**5,588**	**6,570**	**17.6%**

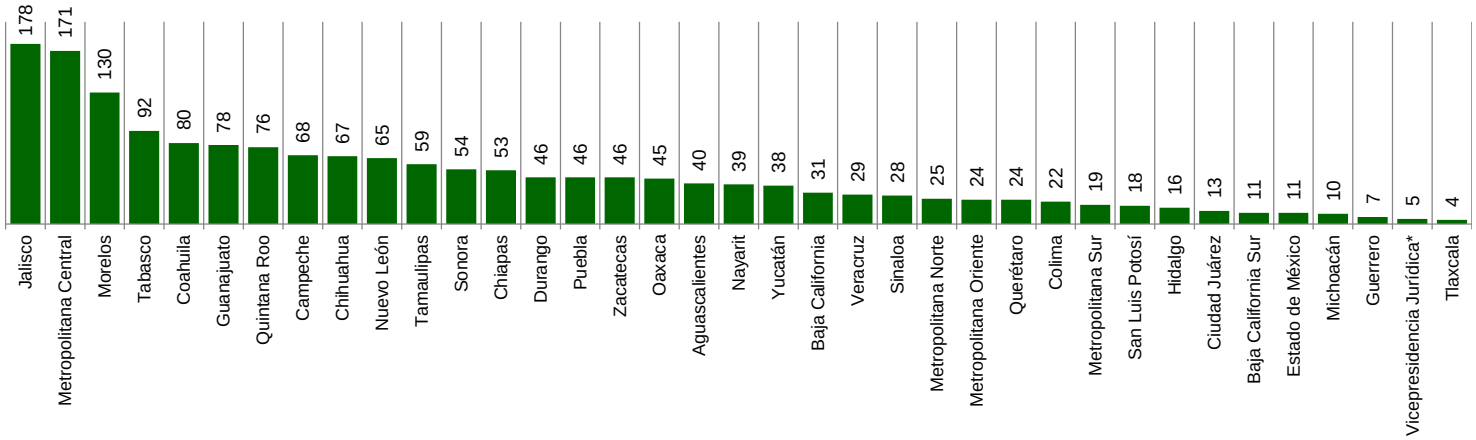
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PRINCIPAL AFORE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,772

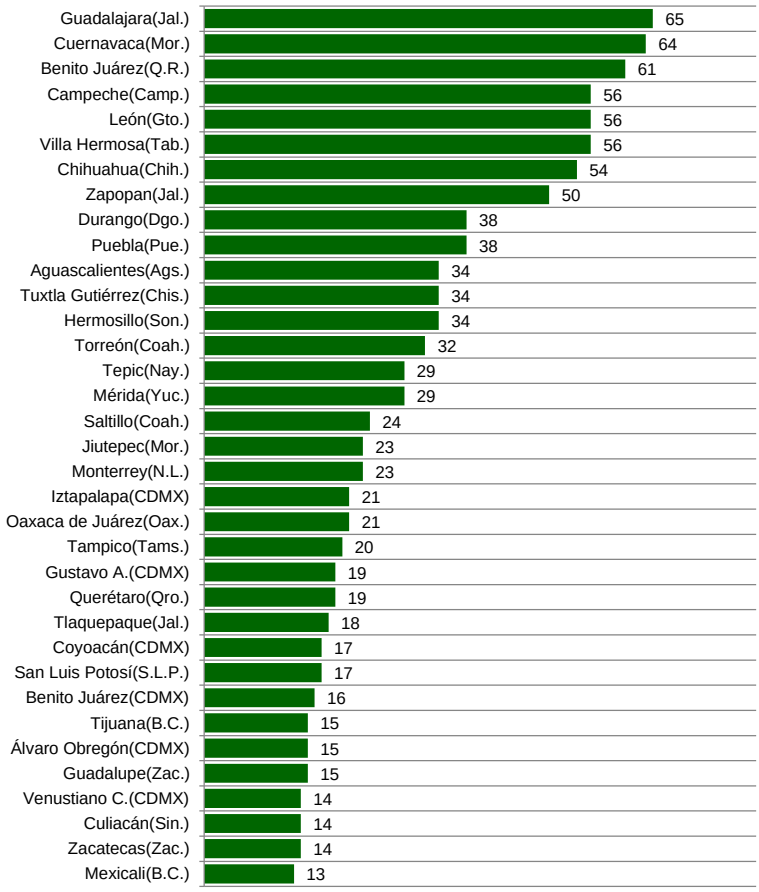


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 4 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 282 municipios del país se registra al menos una reclamación de Principal Afore, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.



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

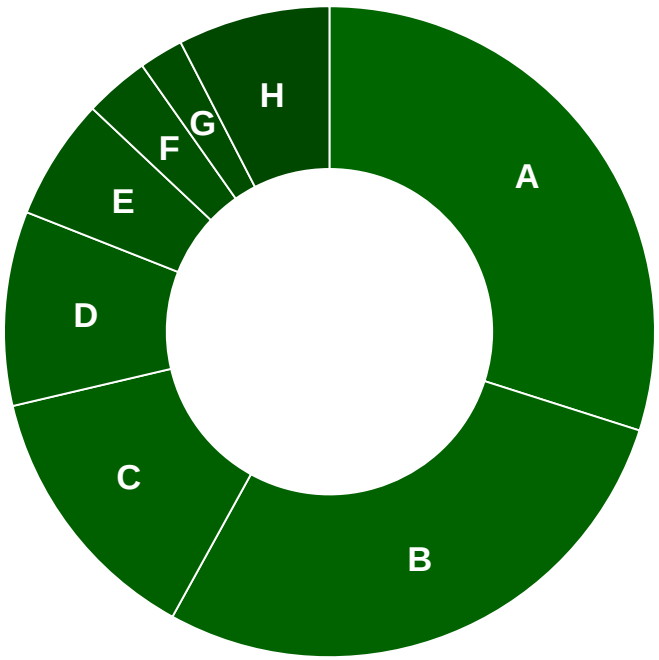
El 69% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 31% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	36	2%
Entre 30 y 39 años	211	12%
Entre 40 y 49 años	292	17%
Entre 50 y 59 años	323	18%
Entre 60 y 69 años	719	41%
Entre 70 y 79 años	167	9%
Más de 80 años	24	1%
Total	1,772	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,485**	**100.0**	**1,772**	**100.0**	**19.3**
Retiros totales	2	0.1	530	29.9	26400.0
Emisión de estado de cuenta	676	45.5	498	28.1	-26.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	157	10.6	236	13.3	50.3
Retiros parciales	58	3.9	171	9.7	194.8
Traspasos	116	7.8	107	6.0	-7.8
Aclaración de saldos	0	0.0	57	3.2	-
Unificación de cuentas	36	2.4	39	2.2	8.3
Retiros programados	26	1.8	36	2.0	38.5
Separación de cuentas	20	1.3	24	1.4	20.0
Resto de productos 1/	394	26.6	74	4.2	-

1/ Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Consulta de resumen de saldos, Aportaciones voluntarias y complementarias, Unificación SAR 92-97, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Disposición del saldo de la cuenta individual, entre otros.



A	**29.9%**	**Retiros totales**
	88%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	4%	Información para realizar el trámite no otorgada
	3%	Inconformidad con el monto recibido
B	**28.1%**	**Emisión de estado de cuenta**
	95%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
	0%	Solicitud no atendida o concluida
C	**13.3%**	**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	**9.7%**	**Retiros parciales**
E	**6.0%**	**Traspasos**
F	**3.2%**	**Aclaración de saldos**
G	**2.2%**	**Unificación de cuentas**
H	**7.6%**	**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 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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	**Principal Afore, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.51**	**9.10**	**8.15**
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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. En esta materia Principal Afore no presentó problemática, ya que de los 1,616 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, únicamente solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 3.4% de las prórrogas solicitadas del Sector.

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 43 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, 13 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 66 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 30 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 138 asuntos atendidos en este proceso, 48 (35%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 45.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (0.7%) 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 2.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 6 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.

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	375	408	460	373		1,616
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.)	1,675	4,155	6,250	2,715		14,795
Asuntos directos	375	408	460	373		1,616
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.47**	**10.18**	**13.59**	**7.28**	✓	**9.16**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	8	21	14	6		49
Asuntos directos	375	408	460	373		1,616
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.13**	**5.15**	**3.04**	**1.61**	✓	**3.03**
% de participación respecto del Sector	**20.51**	**43.75**	**42.42**	**33.33**		**35.51**
Asuntos con prórroga	2	0	0	0		2
Asuntos concluidos	381	411	465	376		1,633
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.52**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.12**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**3.45**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	2	0	0	0		2
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.)	37	0	0	0		37
Asuntos con prórroga	2	0	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**18.50**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**18.50**
% 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	2	0	0	0		2
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	4	12	12	15		43
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	20	38	38		109
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**30.77**	**60.00**	**31.58**	**39.47**	✗	**39.45**
% de participación respecto del Sector	**2.70**	**6.49**	**5.13**	**7.43**		**5.59**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	4	5	4		13
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	12	12	15		43
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**33.33**	**41.67**	**26.67**	✓	**30.23**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.33**	**5.56**	**5.80**		**4.42**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	3	16	9		30
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	8	26	23		66
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**22.22**	**37.50**	**61.54**	**39.13**	✓	**45.45**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**9.68**	**41.03**	**23.68**		**21.74**
Calificación del Proceso	**80.82**	**78.99**	**78.27**	**77.61**		**75.13**

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**	**9.16**	**n/a**	3.28	n/a	**3.28**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**3.03**	**35.51**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.12**	**3.45**	9.76	9.56	**9.66**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**18.50**	**n/a**	1.96	n/a	**1.96**
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**	**39.45**	**5.59**	14.37	17.40	**15.88**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**30.23**	**4.42**	11.10	13.60	**12.35**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**45.45**	**21.74**	1.00	1.00	**1.00**
Total	**100**			**72.47**	**72.56**	**75.13**

El puntaje 75.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.13 / 10 = 7.51 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	7	9	19	13		48
Asuntos concluidos	15	34	47	42		138
Índice de asuntos diferidos (%)	**46.67**	**26.47**	**40.43**	**30.95**	✓	**34.78**
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**7.32**	**12.03**	**10.16**		**9.21**
Asuntos diferidos no conciliados	5	3	9	5		22
Asuntos diferidos	7	9	19	13		48
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**71.43**	**33.33**	**47.37**	**38.46**	✓	**45.83**
% de participación respecto del Sector	**6.33**	**3.41**	**8.41**	**6.49**		**6.27**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	15	34	47	42		138
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**6.67**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.72**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	3	1		6
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	**80.18**	**93.47**	**86.60**	**92.17**		**90.99**

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**	**34.78**	**9.21**	11.35	15.35	**13.35**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**45.83**	**6.27**	20.00	17.31	**18.66**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.72**	**2.00**	19.08	18.88	**18.98**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**90.43**	**91.55**	**90.99**

El puntaje 90.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.99 / 10 = 9.10 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.51	x	0.6	4.51
• **Conciliación:**	9.10	x	0.4	3.64

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.15

FICHA ESTADÍSTICA 2015
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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Afore Inbursa:	2,524	Part. 4.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INBURSA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**2,211**	**1,916**	**-13.3%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**756**	**608**	**-19.6%**
Controversias	**755**	**595**	**-21.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	689	515	-25.3%
• Conciliación	66	80	21.2%
Solicitud de Dictamen	**1**	**11**	**1000.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**1**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,967**	**2,524**	**-14.9%**

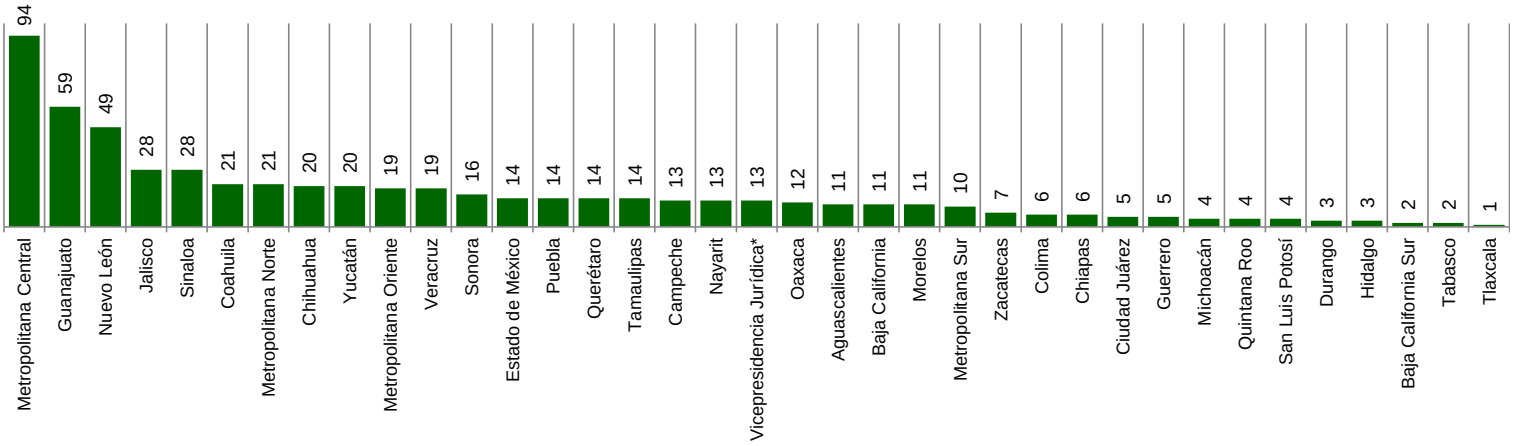
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AFORE INBURSA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 608

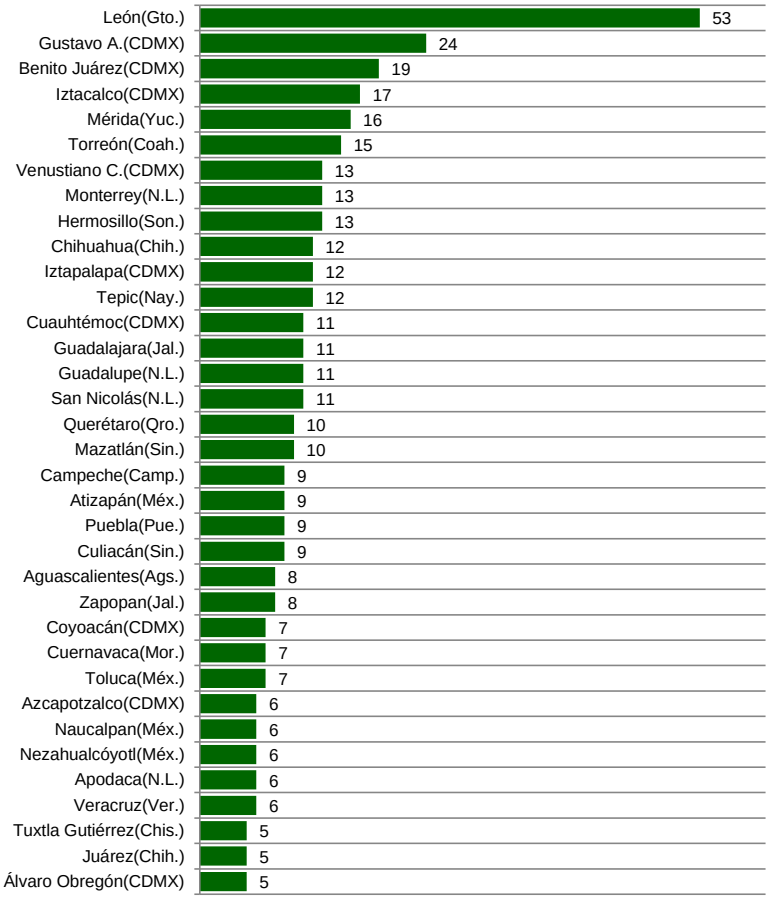


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 12 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 154 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Inbursa, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



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

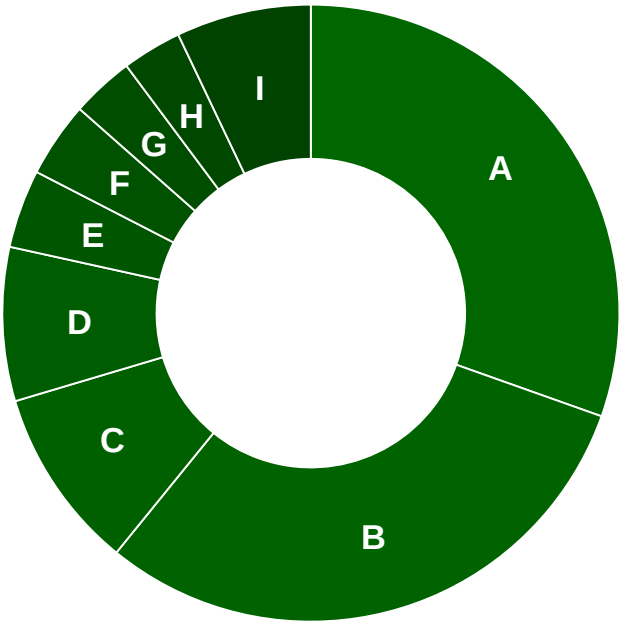
El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	2%
Entre 30 y 39 años	46	8%
Entre 40 y 49 años	106	17%
Entre 50 y 59 años	147	24%
Entre 60 y 69 años	220	36%
Entre 70 y 79 años	65	11%
Más de 80 años	12	2%
Total	608	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**756**	**100.0**	**608**	**100.0**	**-19.6**
Traspasos	370	48.9	185	30.4	-50.0
Retiros totales	7	0.9	185	30.4	2542.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	34	4.5	58	9.5	70.6
Retiros parciales	29	3.8	49	8.1	69.0
Emisión de estado de cuenta	23	3.0	25	4.1	8.7
Aclaración de saldos	0	0.0	24	3.9	-
Retiros programados	19	2.5	20	3.3	5.3
Unificación de cuentas	21	2.8	19	3.1	-9.5
Separación de cuentas	11	1.5	11	1.8	0.0
Resto de productos 1/	242	32.1	32	5.4	-

1/ Incluye: Unificación SAR 92-97, Disposición del saldo de la cuenta individual, Aportaciones voluntarias y complementarias, Traspaso SIEFORE-SIEFORE, Registro de trabajadores (Afiliación), Devolución de fondo de vivienda 72-92, entre otros.



A	**30.4%**	**Traspasos**
	82%	Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE
	10%	Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida
	3%	Información para realizar el trámite no otorgada
B	**30.4%**	**Retiros totales**
	89%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	6%	Inconformidad con el monto recibido
	3%	Solicitud de disposición no concluida
C	**9.5%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
	81%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	17%	Inconformidad con la corrección o actualización
	2%	Información para realizar el trámite no otorgada
D	**8.1%**	**Retiros parciales**
E	**4.1%**	**Emisión de estado de cuenta**
F	**3.9%**	**Aclaración de saldos**
G	**3.3%**	**Retiros programados**
H	**3.1%**	**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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	**Afore Inbursa, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.98**	**9.01**	**8.39**
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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 año 2015, Afore Inbursa acumuló 4 vencimientos de 499 asuntos directos.

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, únicamente solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.2% de los asuntos en su contra, la cual representó el 1.7% de las prórrogas solicitadas del Sector.

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 25 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, 13 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 52 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 11 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 84 asuntos atendidos en este proceso, 24 (29%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.0% 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.), Afore Inbursa no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

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 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	3		4
Asuntos directos	152	155	108	84		499
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.65**	**0.00**	**3.57**	✗	**0.80**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.69**	**0.00**	**37.50**		**5.26**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	974	1,677	1,214	1,236		5,101
Asuntos directos	152	155	108	84		499
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.41**	**10.82**	**11.24**	**14.71**	✗	**10.22**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	5	1	1		10
Asuntos directos	152	155	108	84		499
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.97**	**3.23**	**0.93**	**1.19**	✗	**2.00**
% de participación respecto del Sector	**7.69**	**10.42**	**3.03**	**5.56**		**7.25**
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Asuntos concluidos	156	160	113	85		514
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.89**	**0.00**	✓	**0.19**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**3.85**	**0.00**		**1.72**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
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	24	0		24
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**24.00**	**0.00**	✓	**24.00**
% 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	1	0		1
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	12	5	1		25
Asuntos de GE que pasaron a CO	19	30	22	6		77
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**36.84**	**40.00**	**22.73**	**16.67**	✓	**32.47**
% de participación respecto del Sector	**4.73**	**6.49**	**2.14**	**0.50**		**3.25**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	7	2	0		13
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	12	5	1		25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**57.14**	**58.33**	**40.00**	**0.00**	✓	**52.00**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**9.33**	**2.22**	**0.00**		**4.42**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	5	4	1		11
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	12	18	17	5		52
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**8.33**	**27.78**	**23.53**	**20.00**	✓	**21.15**
% de participación respecto del Sector	**3.33**	**16.13**	**10.26**	**2.63**		**7.97**
Calificación del Proceso	**86.73**	**79.24**	**85.77**	**88.04**		**79.80**

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**	**0.80**	**5.26**	8.88	9.35	**9.11**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**10.22**	**n/a**	3.06	n/a	**3.06**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.00**	**7.25**	2.58	4.39	**3.49**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.19**	**1.72**	9.62	9.78	**9.70**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**24.00**	**n/a**	1.05	n/a	**1.05**
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**	**32.47**	**3.25**	16.65	18.82	**17.73**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**52.00**	**4.42**	3.72	13.60	**8.66**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**21.15**	**7.97**	6.89	7.11	**7.00**
Total	**100**			**72.45**	**83.04**	**79.80**

El puntaje 79.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.80 / 10 = 7.98 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	6	9	6	3		24
Asuntos concluidos	20	33	25	6		84
Índice de asuntos diferidos (%)	**30.00**	**27.27**	**24.00**	**50.00**	✗	**28.57**
% de participación respecto del Sector	**5.36**	**7.32**	**3.80**	**2.34**		**4.61**
Asuntos diferidos no conciliados	6	6	5	1		18
Asuntos diferidos	6	9	6	3		24
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**66.67**	**83.33**	**33.33**	✓	**75.00**
% de participación respecto del Sector	**7.59**	**6.82**	**4.67**	**1.30**		**5.13**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	20	33	25	6		84
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	1	1		2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**82.64**	**87.68**	**91.02**	**92.85**		**90.10**

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**	**28.57**	**4.61**	15.99	18.54	**17.27**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**75.00**	**5.13**	7.59	18.08	**12.83**
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**			**83.58**	**96.62**	**90.10**

El puntaje 90.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.10 / 10 = 9.01 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.98	x	0.6	4.79
• **Conciliación:**	9.01	x	0.4	3.60

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.39

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PROFUTURO G.N.P.

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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Profuturo G.N.P.:	3,781	Part. 6.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROFUTURO G.N.P.:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**3,249**	**2,936**	**-9.6%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**721**	**845**	**17.2%**
Controversias	**717**	**838**	**16.9%**
• Gestión Ordinaria	9	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	644	766	18.9%
• Conciliación	64	72	12.5%
Solicitud de Dictamen	**2**	**5**	**150.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**1**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**1**	**0.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**3,970**	**3,781**	**-4.8%**

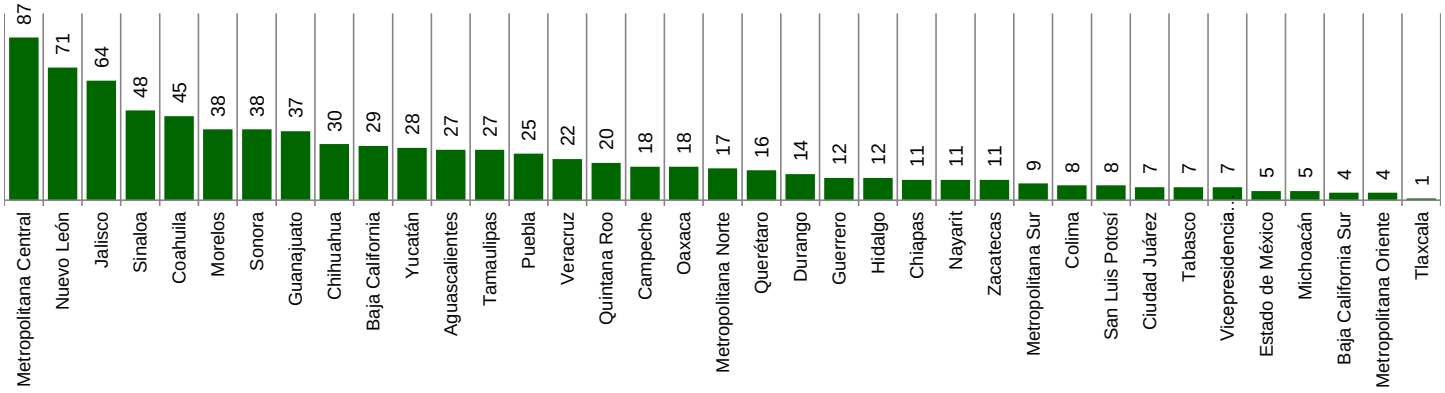
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PROFUTURO G.N.P.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 845

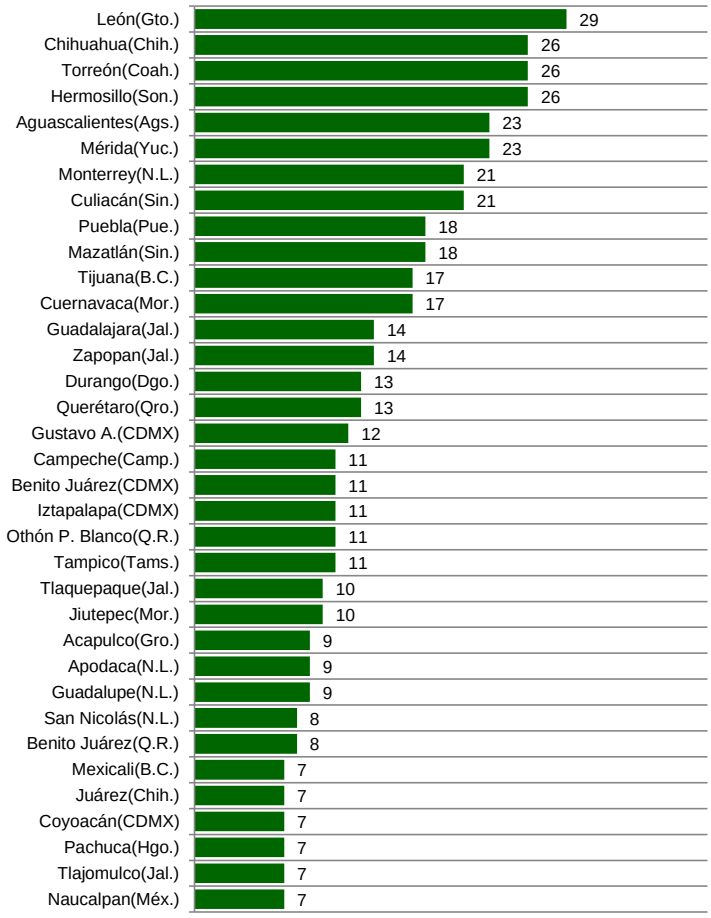


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

Nota: Existen 4 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 195 municipios del país se registra al menos una reclamación de Profuturo G.N.P., de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.



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

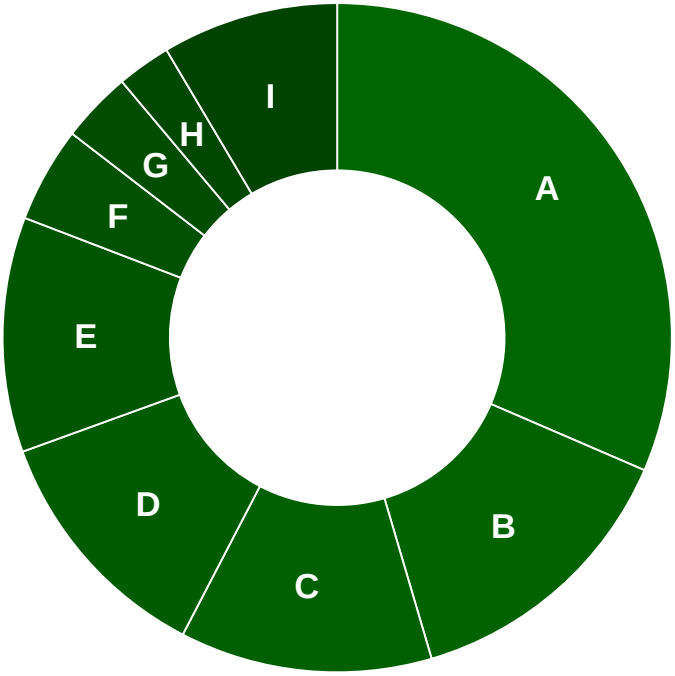
El 69% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 31% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	6	1%
Entre 30 y 39 años	75	9%
Entre 40 y 49 años	150	18%
Entre 50 y 59 años	210	25%
Entre 60 y 69 años	310	36%
Entre 70 y 79 años	78	9%
Más de 80 años	16	2%
Total	845	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**721**	**100.0**	**845**	**100.0**	**17.2**
Retiros totales	7	1.0	266	31.5	3700.0
Emisión de estado de cuenta	206	28.6	118	14.0	-42.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	54	7.5	103	12.2	90.7
Retiros parciales	21	2.9	100	11.8	376.2
Traspasos	127	17.6	96	11.4	-24.4
Aclaración de saldos	0	0.0	39	4.6	-
Unificación de cuentas	35	4.9	29	3.4	-17.1
Retiros programados	16	2.2	22	2.6	37.5
Separación de cuentas	29	4.0	20	2.4	-31.0
Resto de productos 1/	226	31.3	52	6.1	-

1/ Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Unificación SAR 92-97, Disposición del saldo de la cuenta individual, Aportaciones voluntarias y complementarias, Consulta de resumen de saldos, Modificación y designación de beneficiarios sustitutos de la cuenta individual (Voluntarias y complementarias), entre otros.



A	**31.5%**	**Retiros totales**
	81%	Solicitud de Retiro no concluida o no atendida
	8%	Solicitud de disposición no concluida
	5%	Inconformidad con el monto recibido
B	**14.0%**	**Emisión de estado de cuenta**
	95%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
	0%	Solicitud no atendida o concluida
C	**12.2%**	**Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS**
	87%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	13%	Inconformidad con la corrección o actualización
	0%	Solicitud no atendida o no concluida
D	**11.8%**	**Retiros parciales**
E	**11.4%**	**Traspasos**
F	**4.6%**	**Aclaración de saldos**
G	**3.4%**	**Unificación de cuentas**
H	**2.6%**	**Retiros programados**
I	**8.5%**	**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	Pensionissste	N/A	8.99	8.82	8.92
2	**Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.72**	**9.19**	**8.91**
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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. En esta materia Profuturo G.N.P. no presentó problemática, ya que de los 720 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 G.N.P. no presentó problemática, únicamente solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.1% de los asuntos en su contra, la cual representó el 1.7% de las prórrogas solicitadas del Sector.

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 16 casos Profuturo G.N.P. 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, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 47 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 17 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 77 asuntos atendidos en este proceso, 18 (23%) 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 61.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (4%) 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 6.0% 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, Profuturo G.N.P. 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	149	230	196	145		720
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.)	390	1,580	1,562	942		4,474
Asuntos directos	149	230	196	145		720
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**2.62**	**6.87**	**7.97**	**6.50**	✓	**6.21**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1	5	4		11
Asuntos directos	149	230	196	145		720
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.67**	**0.43**	**2.55**	**2.76**	✗	**1.53**
% de participación respecto del Sector	**2.56**	**2.08**	**15.15**	**22.22**		**7.97**
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Asuntos concluidos	164	242	200	151		757
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.66**	✗	**0.13**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**6.67**		**1.72**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
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	23		23
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**23.00**	✗	**23.00**
% 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	1		1
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	5	2	5	4		16
Asuntos de GE que pasaron a CO	17	16	16	14		63
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**29.41**	**12.50**	**31.25**	**28.57**	✓	**25.40**
% de participación respecto del Sector	**3.38**	**1.08**	**2.14**	**1.98**		**2.08**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2	0	1		3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	2	5	4		16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**25.00**	✗	**18.75**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.67**	**0.00**	**1.45**		**1.02**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	4	1	5		17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	12	14	11	10		47
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**58.33**	**28.57**	**9.09**	**50.00**	✗	**36.17**
% de participación respecto del Sector	**23.33**	**12.90**	**2.56**	**13.16**		**12.32**
Calificación del Proceso	**87.54**	**86.82**	**93.99**	**78.56**		**87.15**

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**	**6.21**	**n/a**	3.90	n/a	**3.90**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.53**	**7.97**	3.31	4.30	**3.81**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.13**	**1.72**	9.74	9.78	**9.76**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**23.00**	**n/a**	1.22	n/a	**1.22**
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**	**25.40**	**2.08**	18.96	19.53	**19.24**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**18.75**	**1.02**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**36.17**	**12.32**	3.25	5.18	**4.21**
Total	**100**			**85.38**	**83.79**	**87.15**

El puntaje 87.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.15 / 10 = 8.72 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	7	1	5	5		18
Asuntos concluidos	21	20	19	17		77
Índice de asuntos diferidos (%)	**33.33**	**5.00**	**26.32**	**29.41**	✗	**23.38**
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**0.81**	**3.16**	**3.91**		**3.45**
Asuntos diferidos no conciliados	3	1	4	3		11
Asuntos diferidos	7	1	5	5		18
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**42.86**	**100.00**	**80.00**	**60.00**	✓	**61.11**
% de participación respecto del Sector	**3.80**	**1.14**	**3.74**	**3.90**		**3.13**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	0	1	0		3
Asuntos concluidos	21	20	19	17		77
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**9.52**	**0.00**	**5.26**	**0.00**	✓	**3.90**
% de participación respecto del Sector	**6.45**	**0.00**	**25.00**	**0.00**		**6.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	2	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	**85.08**	**90.50**	**77.17**	**92.29**		**91.93**

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**	**23.38**	**3.45**	19.88	19.34	**19.61**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**61.11**	**3.13**	13.50	19.42	**16.46**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**3.90**	**6.00**	15.08	16.65	**15.86**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**88.46**	**95.41**	**91.93**

El puntaje 91.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.93 / 10 = 9.19 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.72	x	0.6	5.23
• **Conciliación:**	9.19	x	0.4	3.68

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.91

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PENSIONISSSTE

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:	57,253	
Acciones de Defensa realizadas de Pensionissste:	2,449	Part. 4.3%

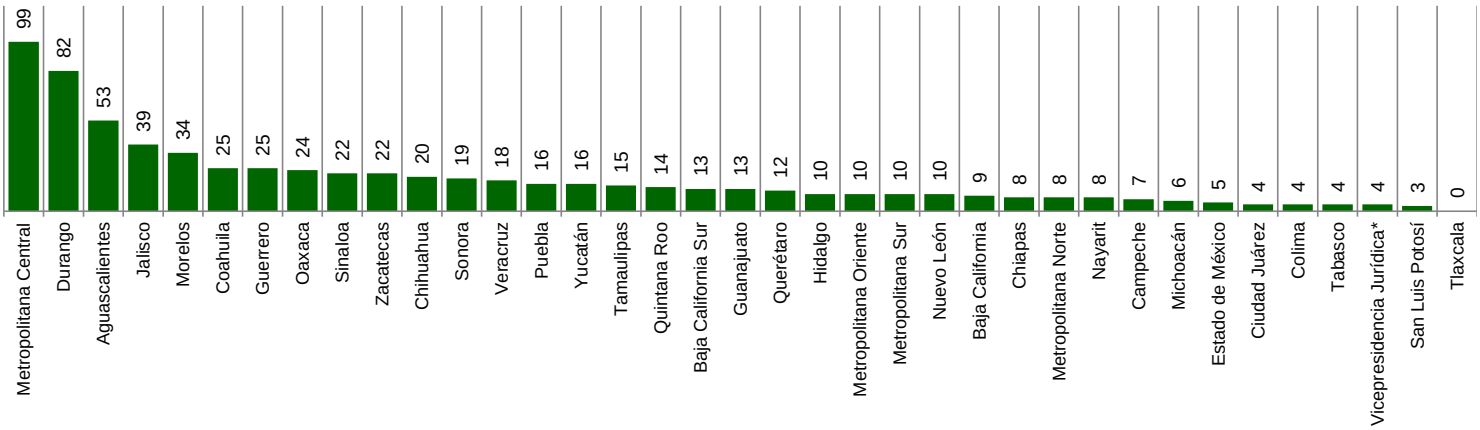
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PENSIONISSSTE:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**671**	**1,757**	**161.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**498**	**692**	**39.0%**
Controversias	**496**	**688**	**38.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	464	624	34.5%
• Conciliación	32	64	100.0%
Solicitud de Dictamen	**2**	**4**	**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	**1,169**	**2,449**	**109.5%**

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PENSIONISSSTE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 692

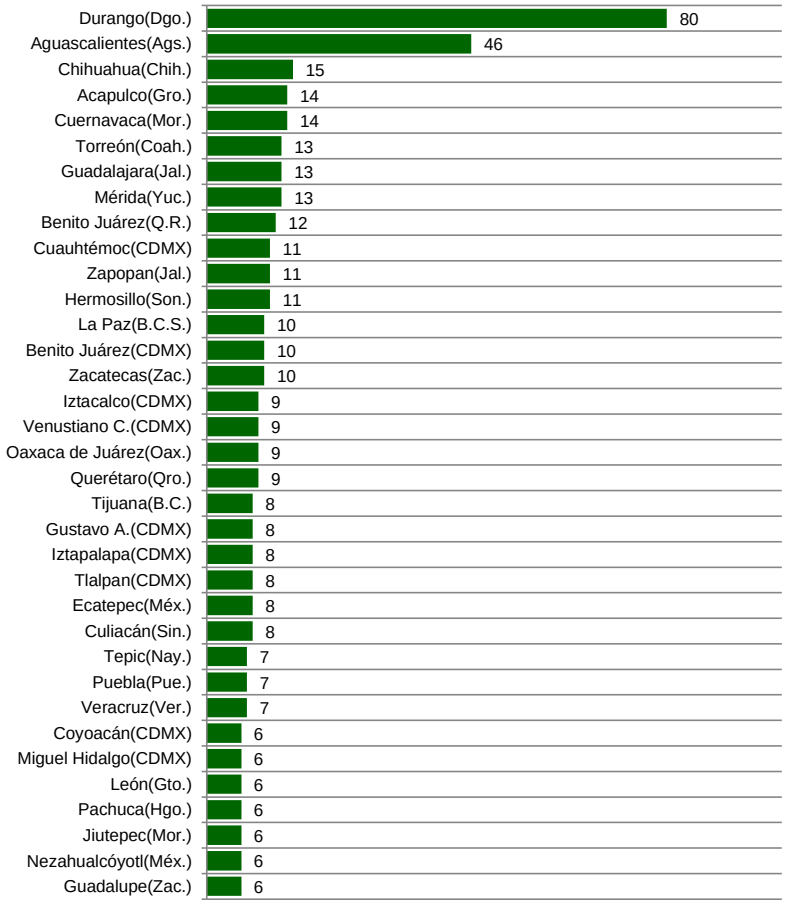


(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita o el Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 188 municipios del país se registra al menos una reclamación de Pensionissste, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



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

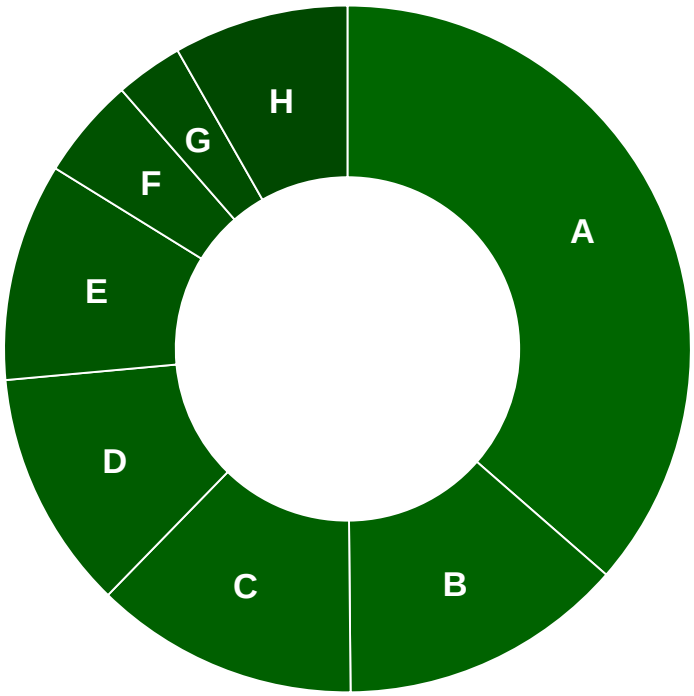
El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	15	2%
Entre 30 y 39 años	32	5%
Entre 40 y 49 años	74	11%
Entre 50 y 59 años	286	41%
Entre 60 y 69 años	233	34%
Entre 70 y 79 años	38	5%
Más de 80 años	14	2%
Total	692	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**498**	**100.0**	**692**	**100.0**	**39.0**
Retiros	152	30.5	252	36.4	65.8
Estado de cuenta	80	16.1	93	13.4	16.3
Unificación	78	15.7	86	12.4	10.3
Localización de cuenta ISSSTE	0	0.0	78	11.3	-
Corrección y/o actualización	31	6.2	71	10.3	129.0
Resumen de saldo	100	20.1	33	4.8	-67.0
Aportaciones	6	1.2	22	3.2	266.7
SAR 92	0	0.0	14	2.0	-
Aclaración de saldos	0	0.0	8	1.2	-
Resto de productos 1/	51	10.2	35	5.0	-

1/ Incluye: Unificación de cuentas, Separación, Modificación y designación de beneficiarios, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS, Traspasos, entre otros.



A	**36.4%**	**Retiros**
	89%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	5%	Inconformidad con el monto de retiro liquidado
	4%	Información para realizar el trámite no otorgada
B	**13.4%**	**Estado de cuenta**
	73%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	14%	No recibió estado de cuenta
	11%	Inconformidad por los saldos reflejados
C	**12.4%**	**Unificación**
	86%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	9%	Inconformidad por el resultado
	5%	Información para realizar el trámite no otorgada
D	**11.3%**	**Localización de cuenta ISSSTE**
E	**10.3%**	**Corrección y/o actualización**
F	**4.8%**	**Resumen de saldo**
G	**3.2%**	**Aportaciones**
H	**8.2%**	**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	**Pensionissste**	**N/A**	**8.99**	**8.82**	**8.92**
2	Profuturo G.N.P., S.A. de C.V.	N/A	8.72	9.19	8.91
3	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	7.98	9.01	8.39
4	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.51	9.10	8.15
5	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.45	8.82	8.00
6	Afore Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.48	8.77	7.99
7	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.58	6.03	7.56
8	Metlife Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.25	8.07	6.98
9	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	7.87	3.64	6.18
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.10	3.82	5.78
11	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	5.44	6.03	5.68
	Índice del Sector	**N/A**	**7.58**	**7.39**	**7.50**

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. En esta materia Pensionissste no presentó problemática, ya que de los 581 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 583 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 26 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, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 24 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 56 asuntos atendidos en este proceso, 13 (23%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 61.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (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 10.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, 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.

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	94	124	211	152		581
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.)	780	1,667	3,126	2,050		7,623
Asuntos directos	94	124	211	152		581
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.30**	**13.44**	**14.82**	**13.49**	✓	**13.12**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	2	2	2		9
Asuntos directos	94	124	211	152		581
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**3.19**	**1.61**	**0.95**	**1.32**	✗	**1.55**
% de participación respecto del Sector	**7.69**	**4.17**	**6.06**	**11.11**		**6.52**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	94	125	211	153		583
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	4	6	9	7		26
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	16	10	11		50
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**30.77**	**37.50**	**90.00**	**63.64**	✓	**52.00**
% de participación respecto del Sector	**2.70**	**3.24**	**3.85**	**3.47**		**3.38**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	3	2		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	6	9	7		26
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**16.67**	**33.33**	**28.57**	✓	**23.08**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.33**	**3.33**	**2.90**		**2.04**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	0	1		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	10	1	4		24
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**10.00**	**0.00**	**25.00**	✗	**8.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.23**	**0.00**	**2.63**		**1.45**
Calificación del Proceso	**93.26**	**90.14**	**83.23**	**82.69**		**89.88**

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**	**13.12**	**n/a**	2.45	n/a	**2.45**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.55**	**6.52**	3.28	4.48	**3.88**
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**	**52.00**	**3.38**	10.27	18.74	**14.50**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**23.08**	**2.04**	13.53	14.58	**14.06**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**8.33**	**1.45**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**84.52**	**87.80**	**89.88**

El puntaje 89.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.88 / 10 = 8.99 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	1	5	3	4		13
Asuntos concluidos	14	17	12	13		56
Índice de asuntos diferidos (%)	**7.14**	**29.41**	**25.00**	**30.77**	✗	**23.21**
% de participación respecto del Sector	**0.89**	**4.07**	**1.90**	**3.13**		**2.50**
Asuntos diferidos no conciliados	0	4	2	2		8
Asuntos diferidos	1	5	3	4		13
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**80.00**	**66.67**	**50.00**	✓	**61.54**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.55**	**1.87**	**2.60**		**2.28**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	2	0	0		5
Asuntos concluidos	14	17	12	13		56
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**21.43**	**11.76**	**0.00**	**0.00**		**8.93**
% de participación respecto del Sector	**9.68**	**14.29**	**0.00**	**0.00**		**10.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	0	0	1		2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**94.18**	**73.62**	**94.95**	**94.62**		**88.23**

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**	**23.21**	**2.50**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**61.54**	**2.28**	13.32	20.00	**16.66**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**8.93**	**10.00**	8.72	14.41	**11.57**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.04**	**94.41**	**88.23**

El puntaje 88.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.23 / 10 = 8.82 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.99	x	0.6	5.39
• **Conciliación:**	8.82	x	0.4	3.53

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.92