

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
SOCAP ´S
Enero - Diciembre 2023



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023** para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA POPULAR MEXICANA			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	208	1,137	446.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	134	216	61.2%
CONTROVERSIAS	124	211	70.2%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	59	117	98.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	47	65	38.3%
Conciliación	17	29	70.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	3	-57.1%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	2	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	342	1,353	295.6%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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



PANORAMA GENERAL

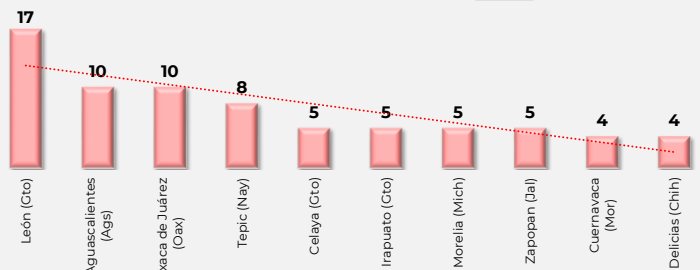
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOCAP'S

CONDUSEF	2,530
CAJA POPULAR MEXICANA	1,353
Participación	53.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

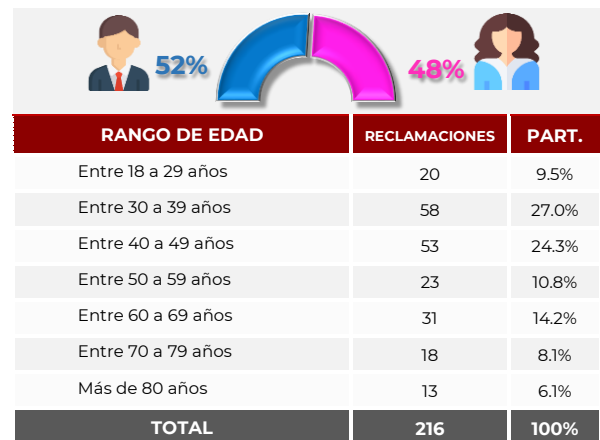
En 88 municipios del país se registra al menos una reclamación de CAJA POPULAR MEXICANA, de éstos, 32 concentran el

60%
de las quejas



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

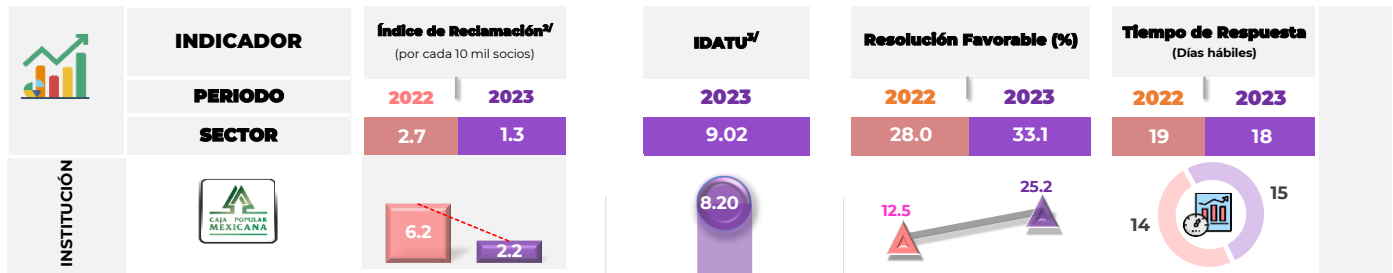
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	134	100.0	216	100.0	61.2
Crédito personal	88	65.7	99	45.8	12.5
Crédito al auto	19	14.2	26	12.0	36.8
Gestión de Cobranza REDECO	1	0.7	25	11.6	-
Resto de Productos 1/	26	19.4	66	30.6	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Tarjeta de crédito, Cajero automático, Crédito ABCD, Tarjeta de débito, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	298,902	243,948	-18.4%
Consultas	290,800	238,980	-17.8%
Controversias:	8,102	4,968	-38.7%
Aclaraciones	264	80	-69.7%
Reclamaciones	7,838	4,888	-37.6%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	7,505	4,505	-40.0%
Sucursales	460	336	-27.0%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	57	58	1.8%	
Página de internet	44	50	13.6%	
UNE	14	13	-7.1%	
Otros	22	6	-72.7%	
TOTAL	8,102	4,968	-38.7%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	8,102	4,968	100.0%	
En trámite	0	0	0.0%	

*Información al cierre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Caja Morelia Valladolid	8.80	10.00	9.28	0.00	0.00	-	9.28
2	Caja Popular Mexicana	9.17	6.75	8.20	0.00	0.00	-	8.20
	Promedio del Sector	9.81	9.94	9.02				9.02



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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 42.9% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 153 SOCAP'S que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	40	0	0.00	35.00	<input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	40	** 385	9.63	7.78	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	40	0	0.00	30.00	<input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	40	2	5.00	19.00	
Calificación del proceso	100.00				91.78	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	40	1	2.50	0.04	
CALIFICACIÓN FINAL						
					91.74	

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

El puntaje 91.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.74 / 10 = 9.17 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	5	6	120.00	0.00	
Informes no Razonados	25.00	5	3	0.60	10.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	5	0	0.00	15.00	<input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	6	1	16.67	12.50	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	6	0	0.00	30.00	<input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				67.50	

El puntaje 67.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

67.50 / 10 = 6.75 de calificación

(*) **Fórmula para Puntos Obtenidos:** Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.17	X	0.6	5.50
Conciliación	6.75	X	0.4	2.70
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.20

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023** para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA MORELIA VALLADOLID			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	78	147	88.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	71	84	18.3%
CONTROVERSIAS	71	84	18.3%
Gestión Ordinaria	15	1	-93.3%
Gestión Electrónica	0	33	-
Gestión de cobranza (REDECO)	41	30	-26.8%
Conciliación	15	20	33.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	149	231	55.0%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

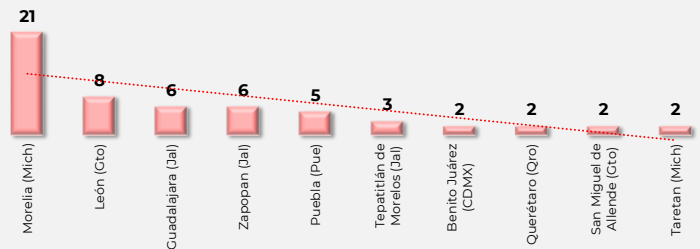
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOCAP'S	
CONDUSEF	2,530
CAJA MORELIA VALLADOLID®	231
Participación CAJA MORELIA VALLADOLID®	9.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

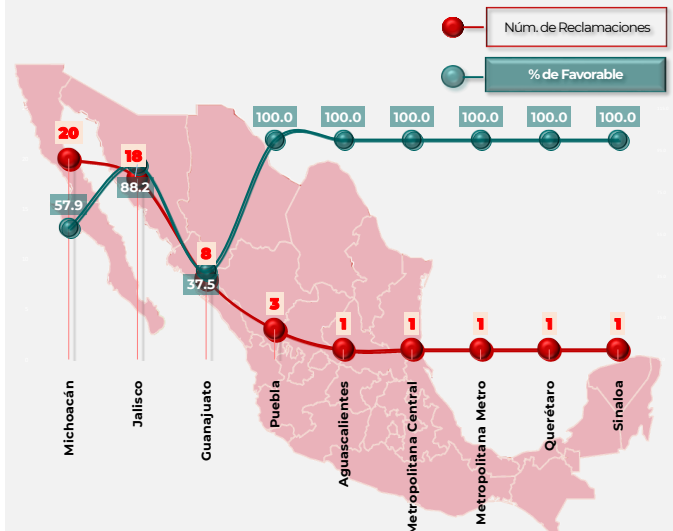
En 32 municipios del país se registra al menos una reclamación de CAJA MORELIA VALLADOLID, de éstos, 7 concentran el

61%
de las quejas



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	8	9.5%
Entre 30 a 39 años	45	53.6%
Entre 40 a 49 años	15	17.9%
Entre 50 a 59 años	0	0.0%
Entre 60 a 69 años	8	9.5%
Entre 70 a 79 años	8	9.5%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	84	100%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

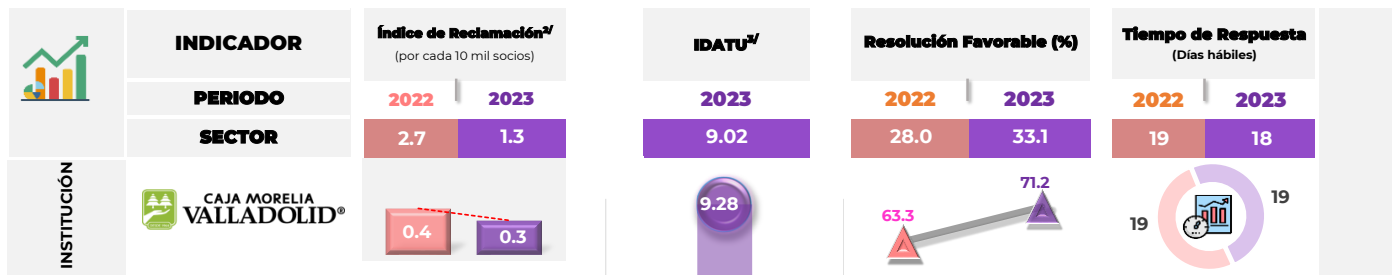
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	71	100.0	84	100.0	18.3
Crédito personal	35	49.3	41	48.8	17.1
Gestión de Cobranza REDECO	19	26.8	12	14.3	-36.8
Crédito al auto	9	12.7	11	13.1	22.2
Resto de Productos 1/	8	11.3	20	23.8	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Tarjeta de crédito, Cajero automático, Crédito de nómina, Créditos y préstamos refaccionarios, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	93	93	0.0%
Consultas	4	4	0.0%
Controversias:	89	89	0.0%
Aclaraciones	39	11	-71.8%
Reclamaciones	50	78	56.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	33	-
Centro de atención telefónica	0	24	-	
Teléfono	35	12	-65.7%	
Correo electrónico	27	11	-59.3%	
Sucursales	27	5	-81.5%	
Otros	0	4	-	
TOTAL	89	89	0.0%	

CONTROVERSIAS	ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
	Concluidos	89	89	100.0%
En trámite	0	0	0.0%	

*Información al cierre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Caja Morelia Valladolid	8.80	10.00	9.28	0.00	0.00	-	9.28
2	Caja Popular Mexicana	9.17	6.75	8.20	0.00	0.00	-	8.20
Promedio del Sector		9.81	9.94	9.02				9.02

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 42.9% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 153 SOCAP'S que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	8	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	8	** 128	16.00	3.00
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	8	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	8	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				88.00

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	8	0	0.00	0.00
--	--------------------	---	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 88.00

El puntaje 88.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$88.00 / 10 = 8.80$ de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Informes no Razonados	25.00	1	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	0	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	0	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				100.00

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$100.00 / 10 = 10.00$ de calificación

(*) Fórmula para Puntos Obtenidos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo) / (valor mínimo - valor máximo)]

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.80	X	0.6	5.28
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.28