



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

AFORE

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

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:	34,213
Acciones de Defensa realizadas de Afore Coppel:	4,040 Part. 11.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE COPPEL:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	3,286	3,064	-6.8%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,061	976	-8.0%
Controversias	1,048	955	-8.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	887	801	-9.7%
• Conciliación	161	154	-4.3%
Solicitud de Dictamen	12	14	16.7%
Solicitud de Defensoría	1	4	300.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	3	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	4,347	4,040	-7.1%

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

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

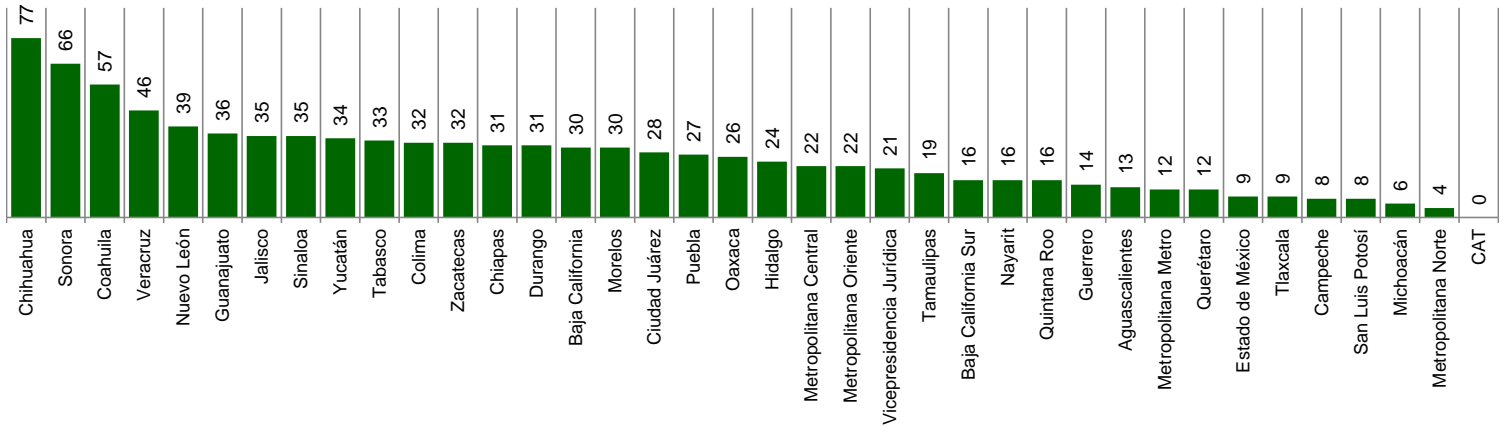
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE COPPEL



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 976



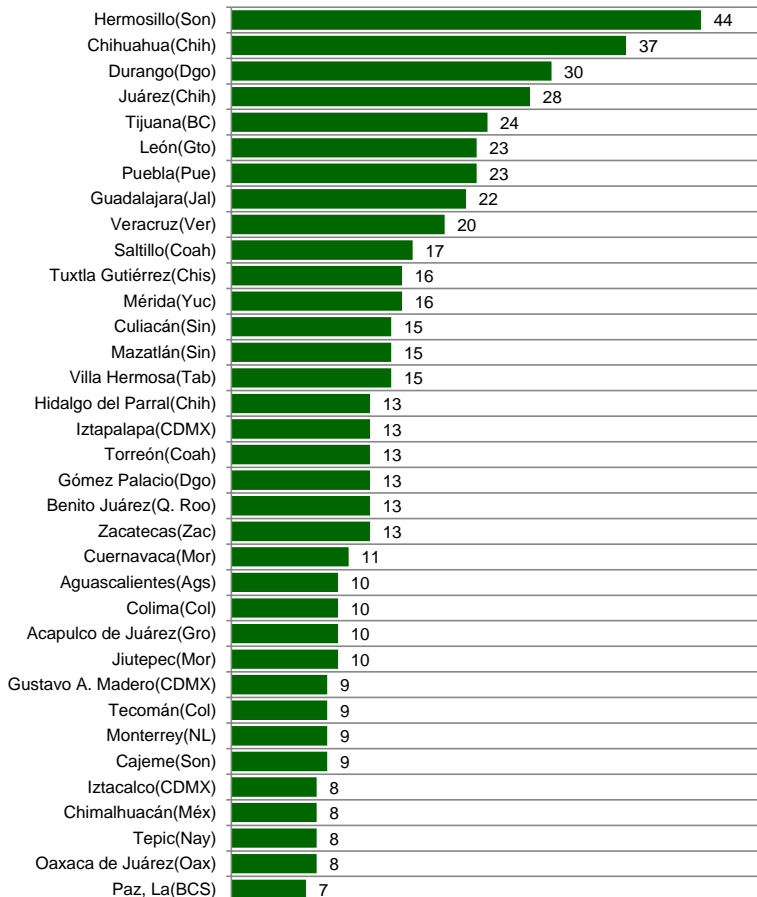
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 261 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Coppel, de éstos, 40 concentran el 60% de las quejas.

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



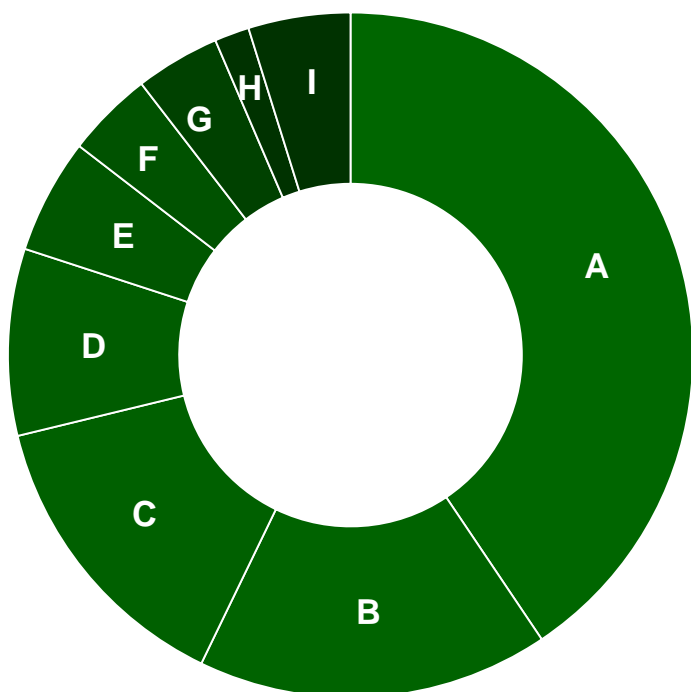
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	97	10%
Entre 30 y 39 años	115	12%
Entre 40 y 49 años	112	11%
Entre 50 y 59 años	141	14%
Entre 60 y 69 años	428	44%
Entre 70 y 79 años	64	7%
Más de 80 años	19	2%
Total	976	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,061	100.0	976	100.0	-8.0
Retiros totales	384	36.2	396	40.6	3.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	191	18.0	162	16.6	-15.2
Retiros parciales	177	16.7	137	14.0	-22.6
Emisión de estado de cuenta	97	9.2	86	8.8	-11.3
Unificación de cuentas	53	5.0	53	5.4	0.0
Separación de cuentas	46	4.3	40	4.1	-13.0
Aclaración de saldos	50	4.7	39	4.0	-22.0
Trasposos	15	1.4	16	1.7	6.7
Resto de productos 1/	48	4.5	47	4.8	-

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



A	40.6%	Retiros totales
	92%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	4%	Solicitud de disposición no concluida
	3%	Inconformidad con el monto recibido
B	16.6%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS
	88%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	12%	Inconformidad con la corrección o actualización
C	14.0%	Retiros parciales
	89%	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida
	7%	Solicitud de retiro por matrimonio, no concluida o no atendida
	3%	Inconformidad con el monto recibido
D	8.8%	Emisión de estado de cuenta
E	5.4%	Unificación de cuentas
F	4.1%	Separación de cuentas
G	4.0%	Aclaración de saldos
H	1.7%	Trasposos
I	4.8%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Afore Coppel acumuló 1 vencimiento de 744 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 33.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Afore Coppel no presentó problemática, ya que de los 755 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 114 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, 46 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 27 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 7 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 161 asuntos atendidos en este proceso, 43 (26.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 22.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 18.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 32 asuntos (19.9%) 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 44.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto 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 no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE COPPEL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	327	417				744
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.24			x	0.13
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00				33.33
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,787	6,600				11,387
Asuntos directos	327	417				744
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.64	15.83			x	15.31
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	327	417				744
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	330	425				755
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	52	62				114
Asuntos de GE que pasaron a CO	67	74				141
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	77.61	83.78			x	80.85
% de participación respecto del Sector	23.21	22.06				22.57
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	22	24				46
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	52	62				114
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	42.31	38.71			✓	40.35
% de participación respecto del Sector	22.00	17.02				19.09
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	3				7
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	15	12				27
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	26.67	25.00			✓	25.93
% de participación respecto del Sector	7.69	6.67				7.22
Calificación del Proceso	62.15	59.11				57.29

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE COPPEL



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	0.13	33.33	4.12	1.00	2.56
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.31	n/a	1.99	n/a	1.99
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	80.85	22.57	1.00	1.97	1.48
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.35	19.09	7.94	5.09	6.52
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.93	7.22	2.35	7.14	4.74
Total	100			57.40	50.19	57.29

El puntaje 57.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$57.29 / 10 = 5.73 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE COPPEL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	21	22				43
Asuntos concluidos	76	85				161
Índice de asuntos diferidos (%)	27.63	25.88			✓	26.71
% de participación respecto del Sector	25.00	20.00				22.16
Asuntos diferidos no conciliados	3	5				8
Asuntos diferidos	21	22				43
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	14.29	22.73			✗	18.60
% de participación respecto del Sector	13.04	14.29				13.79
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	17	15				32
Asuntos concluidos	76	85				161
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	22.37	17.65			✓	19.88
% de participación respecto del Sector	51.52	38.46				44.44
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	0				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	57.08	55.53				54.80

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	26.71	22.16	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	18.60	13.79	16.47	9.14	12.80
Asuntos con Incumplimiento	20	19.88	44.44	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			58.47	51.14	54.80

El puntaje 54.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$54.80 / 10 = 5.48 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE COPPEL



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	5.73	x	0.6	3.44
• Conciliación:	5.48	x	0.4	2.19
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	5.63

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	1,179	1,101	-6.6%
I.- Consultas	290	313	7.9%
II.- Controversias:	889	788	-11.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	889	788	-11.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
TOTAL	889	788	-11.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	868	788	-9.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	21	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

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: 34,213
 Acciones de Defensa realizadas de Afore Invercap: 1,797 Part. 5.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INVERCAP:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,781	1,428	-19.8%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	397	369	-7.1%
Controversias	393	361	-8.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	336	305	-9.2%
• Conciliación	57	56	-1.8%
Solicitud de Dictamen	3	7	133.3%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	2,178	1,797	-17.5%

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.

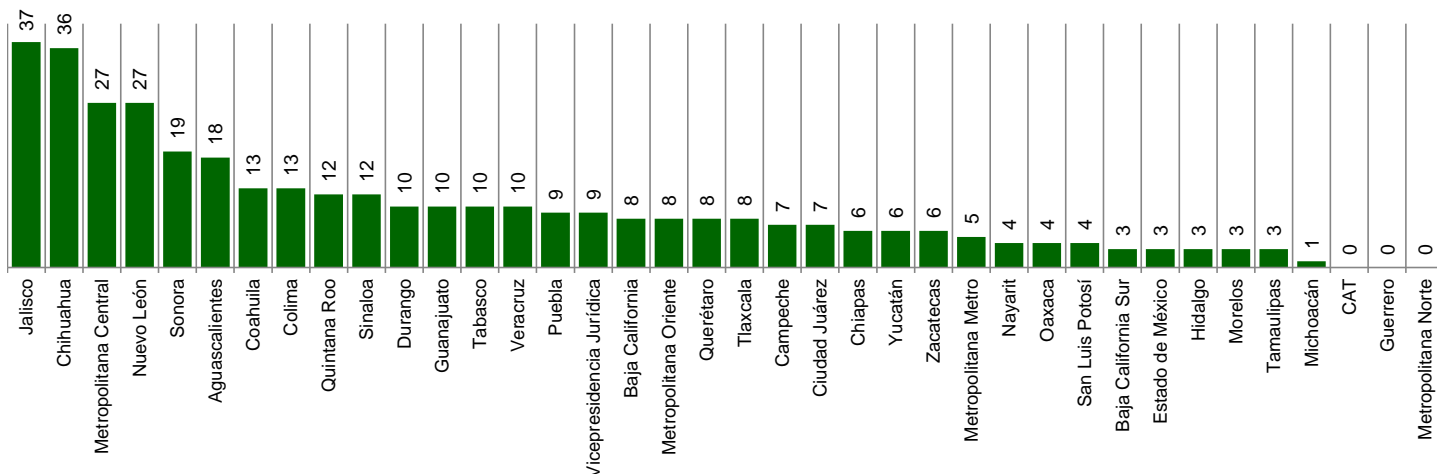
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE INVERCAP



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 369



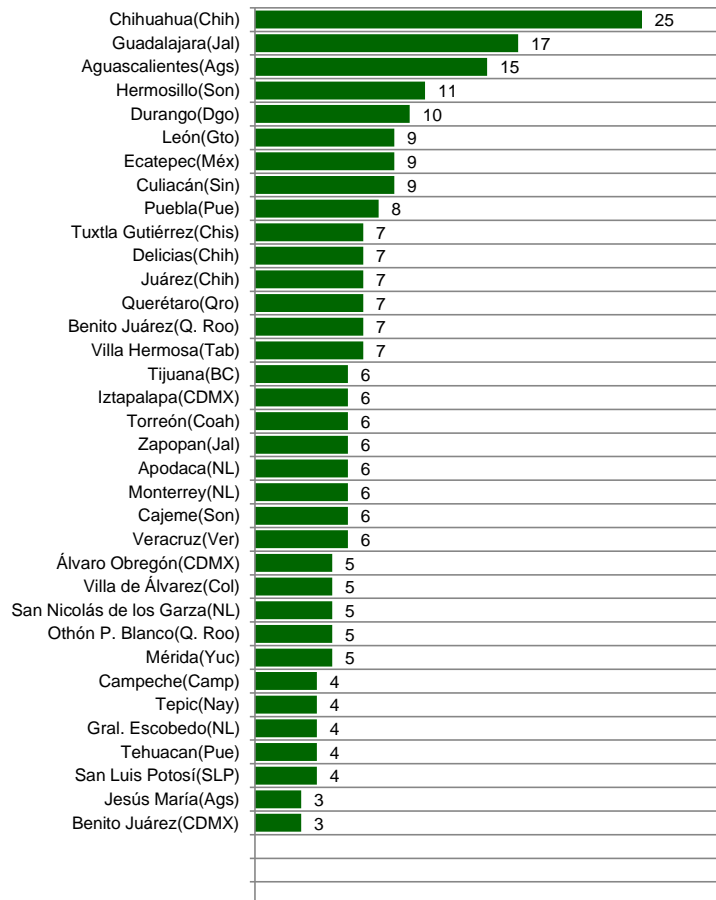
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 120 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Invercap, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.

El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



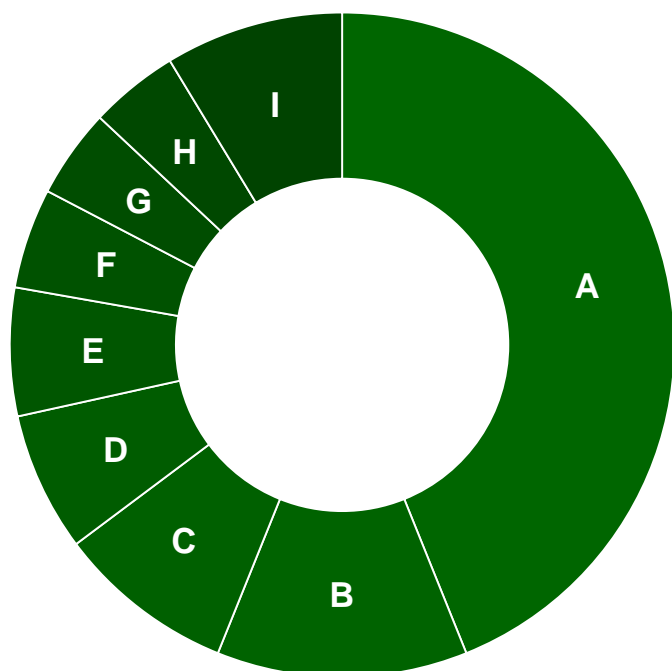
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	1%
Entre 30 y 39 años	47	13%
Entre 40 y 49 años	58	16%
Entre 50 y 59 años	87	23%
Entre 60 y 69 años	153	41%
Entre 70 y 79 años	19	5%
Más de 80 años	2	1%
Total	369	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	397	100.0	369	100.0	-7.1
Retiros totales	141	35.5	162	43.9	14.9
Emisión de estado de cuenta	69	17.4	45	12.2	-34.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	45	11.3	32	8.7	-28.9
Traspasos	32	8.1	25	6.8	-21.9
Retiros parciales	23	5.8	23	6.2	0.0
Separación de cuentas	15	3.8	18	4.9	20.0
Aclaración de saldos	29	7.3	16	4.3	-44.8
Unificación de cuentas	21	5.3	16	4.3	-23.8
Resto de productos 1/	22	5.5	32	8.7	-

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



A 43.9% Retiros totales

- 91% Solicitud de retiro no concluida o no atendida
- 4% Inconformidad con el monto recibido
- 3% Solicitud de disposición no concluida

B 12.2% Emisión de estado de cuenta

- 98% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 2% Información para realizar el trámite no otorgada

C 8.7% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS

- 91% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 9% Inconformidad con la corrección o actualización

D 6.8% Traspasos

E 6.2% Retiros parciales

F 4.9% Separación de cuentas

G 4.3% Aclaración de saldos

H 4.3% Unificación de cuentas

I 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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Afore Invercap no presentó problemática, ya que de los 294 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Afore Invercap no presentó problemática, ya que de los 298 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 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, 28 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 9 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 49 asuntos atendidos en este proceso, 7 (14.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 3.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (10.2%) 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 6.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto 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 1 caso que significó el 100.0% de sus convenios firmados y representó el 50.0% 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	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	134	160				294
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	775	888				1,663
Asuntos directos	134	160				294
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.78	5.55			✓	5.66
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	2				3
Asuntos directos	134	160				294
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.75	1.25			✗	1.02
% de participación respecto del Sector	6.67	15.38				10.71
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	136	162				298
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	12	23				35
Asuntos de GE que pasaron a CO	18	26				44
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	66.67	88.46			✗	79.55
% de participación respecto del Sector	5.36	8.19				6.93
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	9	19				28
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	12	23				35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	75.00	82.61			✗	80.00
% de participación respecto del Sector	9.00	13.48				11.62
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	3				9
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	16.67	0.00			✓	11.11
% de participación respecto del Sector	1.92	0.00				1.03
Calificación del Proceso	75.29	73.68				73.03

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	5.66	n/a	4.02	n/a	4.02
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.02	10.71	2.18	3.50	2.84
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	79.55	6.93	1.37	14.69	8.03
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	80.00	11.62	1.00	8.97	4.98
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.11	1.03	6.72	9.59	8.16
Total	100			60.30	76.75	73.03

El puntaje 73.03 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$73.03 / 10 = 7.30 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE INVERCAP



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	2	5				7
Asuntos concluidos	20	29				49
Índice de asuntos diferidos (%)	10.00	17.24			✘	14.29
% de participación respecto del Sector	2.38	4.55				3.61
Asuntos diferidos no conciliados	2	5				7
Asuntos diferidos	2	5				7
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	100.00				100.00
% de participación respecto del Sector	8.70	14.29				12.07
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	3				5
Asuntos concluidos	20	29				49
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.00	10.34			✘	10.20
% de participación respecto del Sector	6.06	7.69				6.94
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	0	1				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	100.00			✘	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00				50.00
Calificación del Proceso	78.42	33.61				33.76

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	14.29	3.61	9.84	16.91	13.37
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	100.00	12.07	1.00	10.50	5.75
Asuntos con Incumplimiento	20	10.20	6.94	10.25	17.03	13.64
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	100.00	50.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			22.08	45.44	33.76

El puntaje 33.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$33.76 / 10 = 3.38 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.30	x	0.6	4.38
• Conciliación:	3.38	x	0.4	1.35

IDATU ENERO - JUNIO = 5.73

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	454,320	358,129	-21.2%
I.- Consultas	453,963	357,792	-21.2%
II.- Controversias:	357	337	-5.6%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	357	337	-5.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	357	337	-5.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	330	300	-9.1%
Sucursales	16	37	131.3%
Teléfono	7	0	-100.0%
UNE	2	0	-100.0%
Correo electrónico	1	0	-100.0%
Página de internet	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

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: 34,213
 Acciones de Defensa realizadas de Afore XXI Banorte: 8,090 Part. 23.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE XXI BANORTE:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	7,996	6,279	-21.5%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,800	1,811	0.6%
Controversias	1,765	1,770	0.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,520	1,504	-1.1%
• Conciliación	245	266	8.6%
Solicitud de Dictamen	33	39	18.2%
Solicitud de Defensoría	2	2	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	9,796	8,090	-17.4%

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.

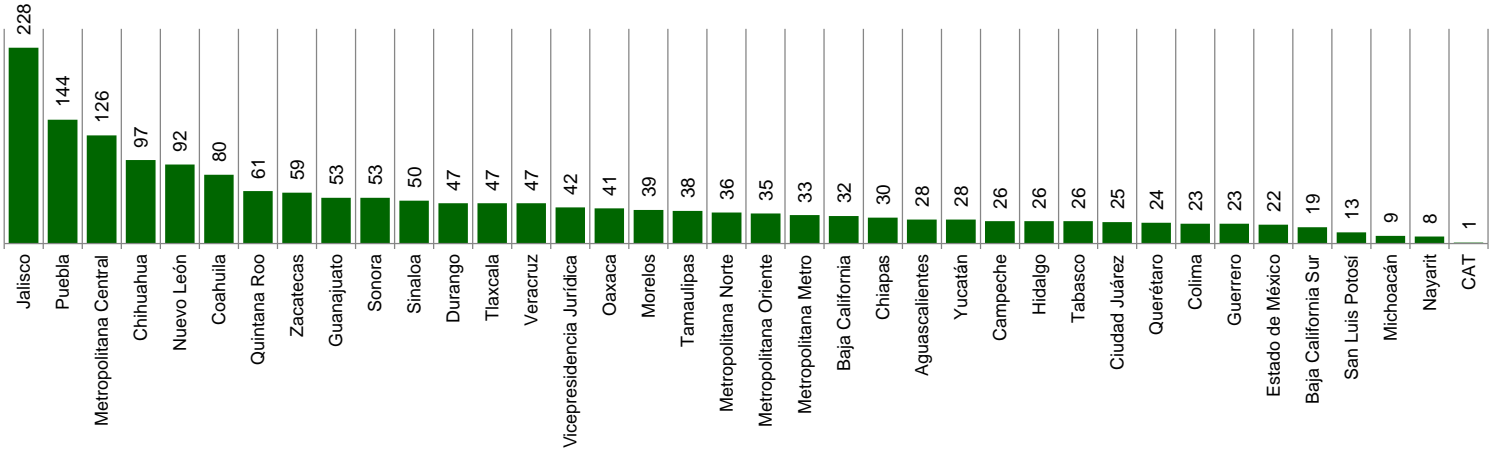
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE XXI BANORTE



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,811



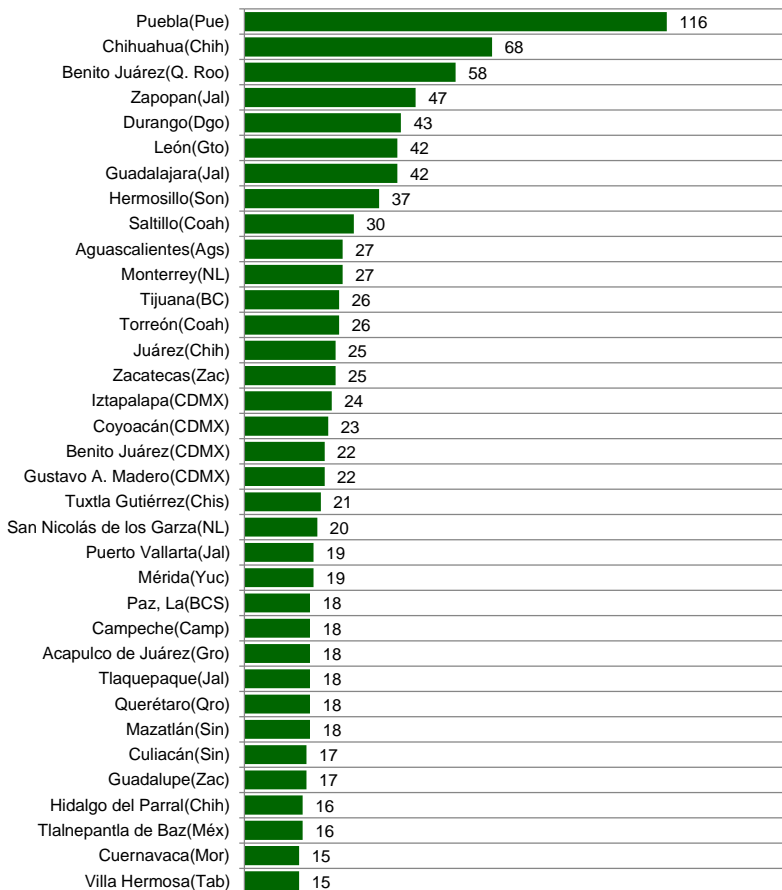
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 329 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore XXI Banorte, de éstos, 40 concentran el 60% de las quejas.

El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



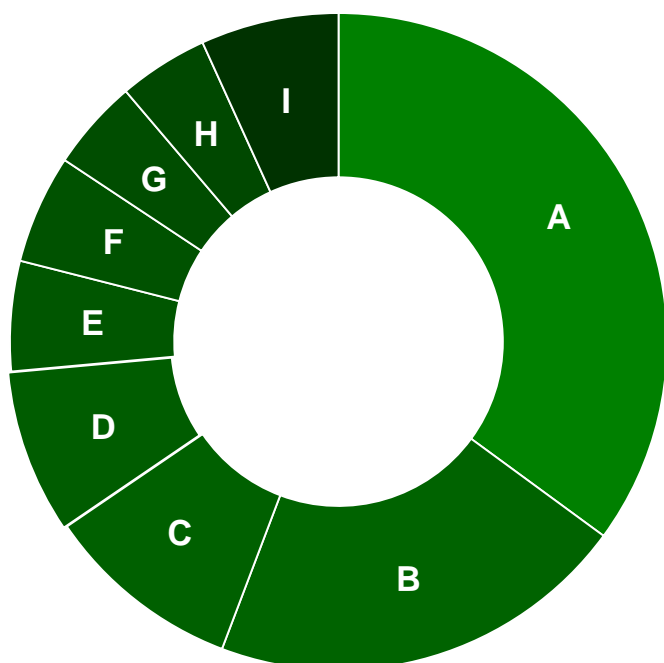
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	21	1%
Entre 30 y 39 años	96	5%
Entre 40 y 49 años	286	16%
Entre 50 y 59 años	503	28%
Entre 60 y 69 años	724	40%
Entre 70 y 79 años	164	9%
Más de 80 años	17	1%
Total	1,811	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,800	100.0	1,811	100.0	0.6
Retiros totales	667	37.1	635	35.1	-4.8
Emisión de estado de cuenta	340	18.9	375	20.7	10.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	149	8.3	176	9.7	18.1
Trasposos	101	5.6	146	8.1	44.6
Aclaración de saldos	114	6.3	98	5.4	-14.0
Separación de cuentas	100	5.5	97	5.3	-3.0
Unificación de cuentas	79	4.4	81	4.5	2.5
Retiros parciales	75	4.2	80	4.4	6.7
Resto de productos 1/	175	9.7	123	6.8	-

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



A 35.1% Retiros totales

- 91% Solicitud de retiro no concluida o no atendida
- 4% Inconformidad con el monto recibido
- 2% Solicitud de disposición no concluida

B 20.7% Emisión de estado de cuenta

- 99.7% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 0.3% Información para realizar el trámite no otorgada

C 9.7% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

- 86% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 13% Inconformidad con la corrección o actualización
- 1% Información para realizar el trámite no otorgada

D 8.1% Trasposos

E 5.4% Aclaración de saldos

F 5.3% Separación de cuentas

G 4.5% Unificación de cuentas

H 4.4% Retiros parciales

I 6.8% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Afore XXI Banorte acumuló 1 vencimiento de 1,361 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 33.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Afore XXI Banorte no presentó problemática, ya que de los 1,384 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 95 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, 42 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 103 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 250 asuntos atendidos en este proceso, 34 (13.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 17.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 41.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 12 asuntos (4.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 16.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Afore XXI Banorte no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
AFORE XXI BANORTE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	649	712				1,361
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.14			X	0.07
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00				33.33
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,389	9,264				12,653
Asuntos directos	649	712				1,361
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.22	13.01			X	9.30
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	5				8
Asuntos directos	649	712				1,361
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.46	0.70			X	0.59
% de participación respecto del Sector	20.00	38.46				28.57
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	660	724				1,384
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	43	52				95
Asuntos de GE que pasaron a CO	91	107				198
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	47.25	48.60			X	47.98
% de participación respecto del Sector	19.20	18.51				18.81
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	20	22				42
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	43	52				95
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	46.51	42.31			✓	44.21
% de participación respecto del Sector	20.00	15.60				17.43
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	9				17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	48	55				103
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	16.67	16.36			✓	16.50
% de participación respecto del Sector	15.38	20.00				17.53
Calificación del Proceso	67.48	63.66				62.75

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE XXI BANORTE



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	0.07	33.33	6.79	1.00	3.89
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.30	n/a	3.25	n/a	3.25
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.59	28.57	3.38	1.00	2.19
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	47.98	18.81	10.41	5.03	7.72
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	44.21	17.43	7.26	5.95	6.61
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	16.50	17.53	5.13	3.05	4.09
Total	100			71.22	46.02	62.75

El puntaje 62.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$62.75 / 10 = 6.28 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE XXI BANORTE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	20	14				34
Asuntos concluidos	111	139				250
Índice de asuntos diferidos (%)	18.02	10.07			✓	13.60
% de participación respecto del Sector	23.81	12.73				17.53
Asuntos diferidos no conciliados	8	6				14
Asuntos diferidos	20	14				34
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	40.00	42.86			✗	41.18
% de participación respecto del Sector	34.78	17.14				24.14
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	5	7				12
Asuntos concluidos	111	139				250
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.50	5.04			✗	4.80
% de participación respecto del Sector	15.15	17.95				16.67
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	2				3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	66.75	76.45				68.38

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	13.60	17.53	10.33	4.98	7.65
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	41.18	24.14	12.18	1.00	6.59
Asuntos con Incumplimiento	20	4.80	16.67	15.41	12.87	14.14
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			77.91	58.85	68.38

El puntaje 68.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$68.38 / 10 = 6.84 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE XXI BANORTE



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.28	x	0.6	3.76
• Conciliación:	6.84	x	0.4	2.74

IDATU ENERO - JUNIO = 6.50

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	1,507	1,511	0.3%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	1,507	1,511	0.3%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,507	1,511	0.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	1,507	1,511	0.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,505	1,511	0.4%
Sucursales	1	0	-100.0%
Teléfono	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
UNE	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX 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: 34,213
 Acciones de Defensa realizadas de Citibanamex Afore: 4,660 Part. 13.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX AFORE:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	3,844	3,509	-8.7%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,025	1,151	12.3%
Controversias	1,008	1,128	11.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	863	892	3.4%
• Conciliación	145	236	62.8%
Solicitud de Dictamen	17	20	17.6%
Solicitud de Defensoría	0	3	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	4,869	4,660	-4.3%

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.

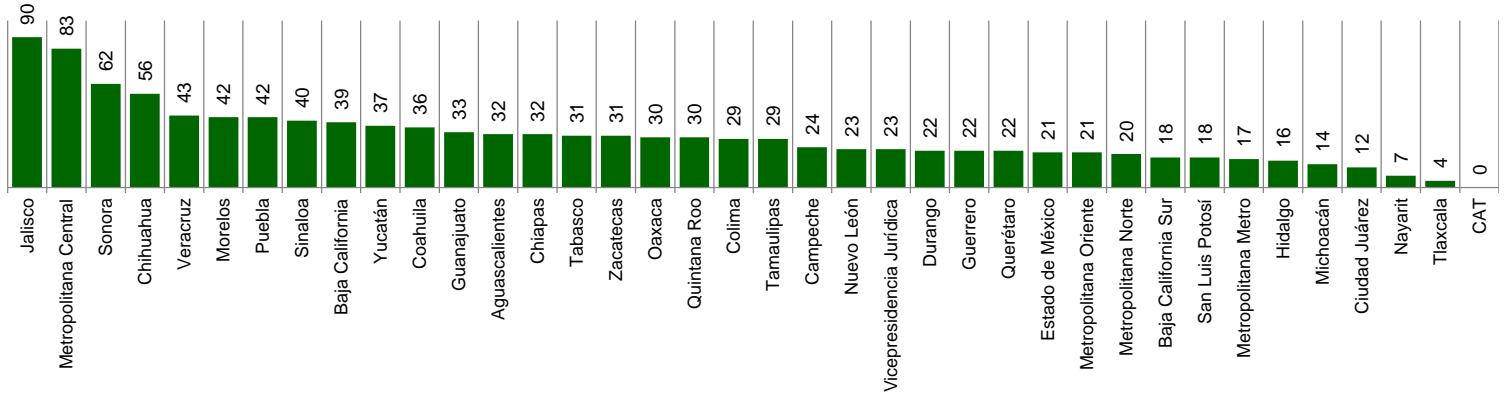
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX AFORE



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

1,151



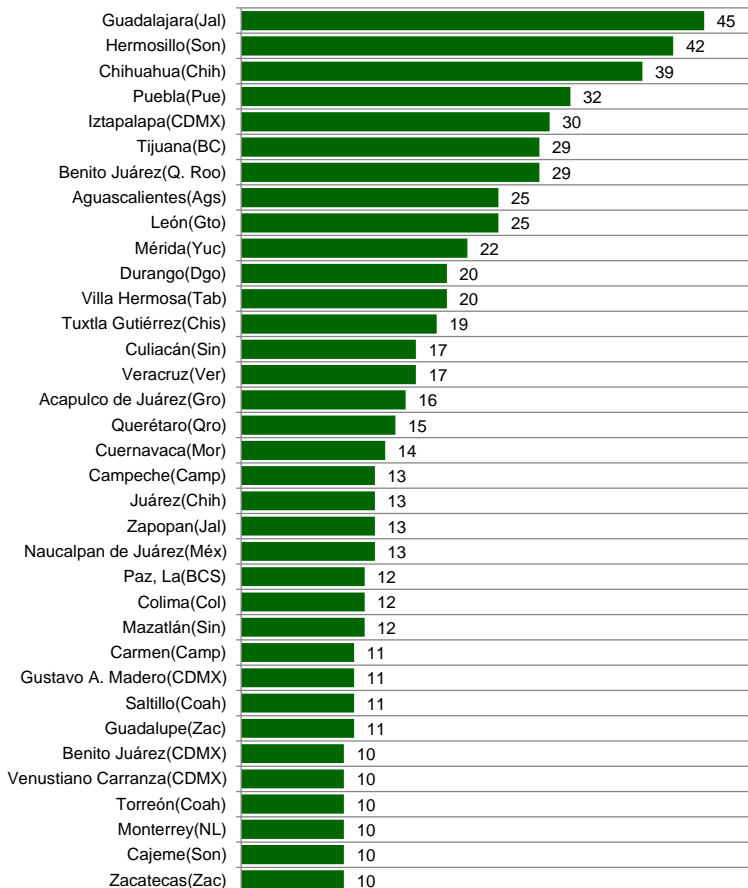
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 257 municipios del país se registran al menos una reclamación de Citibanamex Afore, de éstos, 40 concentran el 60% de las quejas.

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



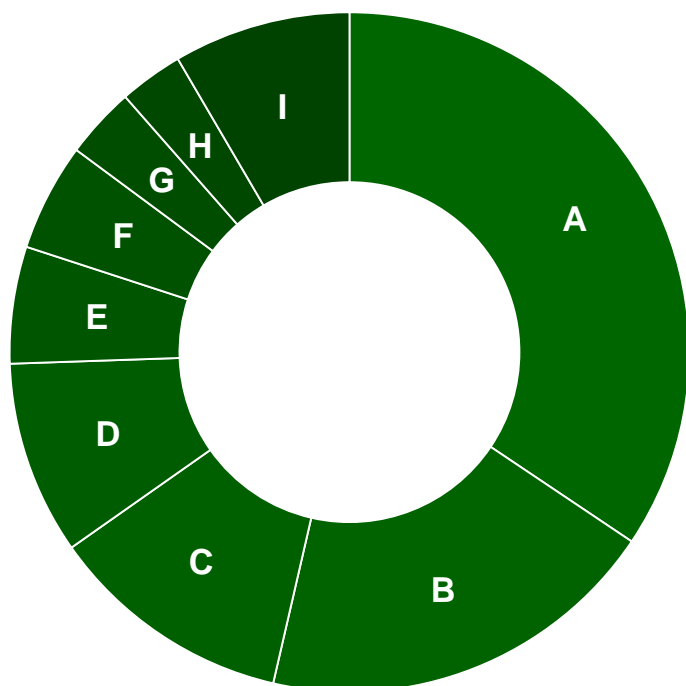
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	18	2%
Entre 30 y 39 años	131	12%
Entre 40 y 49 años	233	20%
Entre 50 y 59 años	209	18%
Entre 60 y 69 años	415	36%
Entre 70 y 79 años	119	10%
Más de 80 años	26	2%
Total	1,151	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,025	100.0	1,151	100.0	12.3
Retiros totales	338	33.0	396	34.4	17.2
Retiros parciales	182	17.8	221	19.2	21.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	103	10.0	134	11.7	30.1
Emisión de estado de cuenta	104	10.1	106	9.2	1.9
Unificación de cuentas	56	5.5	64	5.6	14.3
Separación de cuentas	70	6.8	59	5.1	-15.7
Aclaración de saldos	52	5.1	39	3.4	-25.0
Unificación SAR 92-97	17	1.7	35	3.0	105.9
Resto de productos 1/	103	10.0	97	8.4	-

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



A	34.4%	Retiros totales
	90%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	5%	Solicitud de disposición no concluida
	4%	Inconformidad con el monto recibido
B	19.2%	Retiros parciales
	87%	Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida
	12%	Inconformidad con el monto recibido
	1%	Solicitud de retiro por matrimonio, no concluida o no atendida
C	11.7%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS
	77%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	23%	Inconformidad con la corrección o actualización
D	9.2%	Emisión de estados de cuenta
E	5.6%	Unificación de cuentas
F	5.1%	Separación de cuentas
G	3.4%	Aclaración de saldos
H	3.0%	Unificación SAR 92-97
I	8.4%	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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, CITIBANAMEX AFORE no presentó problemática, ya que de los 909 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, CITIBANAMEX AFORE no presentó problemática, ya que de los 921 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 120 casos CITIBANAMEX 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, 65 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 52 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 15 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 207 asuntos atendidos en este proceso, 34 (16.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 17.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 35.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (1.9%) 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 5.6% 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, CITIBANAMEX AFORE no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
CITIBANAMEX AFORE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	465	444				909
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,531	3,984				8,515
Asuntos directos	465	444				909
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.74	8.97			✓	9.37
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1				2
Asuntos directos	465	444				909
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.22	0.23			✗	0.22
% de participación respecto del Sector	6.67	7.69				7.14
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	468	453				921
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	49	71				120
Asuntos de GE que pasaron a CO	75	97				172
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	65.33	73.20			✗	69.77
% de participación respecto del Sector	21.88	25.27				23.76
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	23	42				65
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	49	71				120
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	46.94	59.15			✗	54.17
% de participación respecto del Sector	23.00	29.79				26.97
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	7				15
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	26	26				52
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	30.77	26.92			✓	28.85
% de participación respecto del Sector	15.38	15.56				15.46
Calificación del Proceso	61.45	62.65				60.96



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	9.37	n/a	3.24	n/a	3.24
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.22	7.14	4.39	4.00	4.20
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	69.77	23.76	4.17	1.00	2.59
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	54.17	26.97	5.52	1.00	3.26
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	28.85	15.46	1.49	3.86	2.68
Total	100			63.82	49.86	60.96

El puntaje 60.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$60.96 / 10 = 6.10 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
CITIBANAMEX AFORE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	13	21				34
Asuntos concluidos	89	118				207
Índice de asuntos diferidos (%)	14.61	17.80			X	16.43
% de participación respecto del Sector	15.48	19.09				17.53
Asuntos diferidos no conciliados	3	9				12
Asuntos diferidos	13	21				34
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	23.08	42.86			X	35.29
% de participación respecto del Sector	13.04	25.71				20.69
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	3				4
Asuntos concluidos	89	118				207
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	1.12	2.54			X	1.93
% de participación respecto del Sector	3.03	7.69				5.56
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	2				3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	82.31	69.73				73.04

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	16.43	17.53	8.32	4.98	6.65
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	35.29	20.69	13.29	3.71	8.50
Asuntos con Incumplimiento	20	1.93	5.56	18.15	17.62	17.89
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.76	66.32	73.04

El puntaje 73.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

73.04 / 10 = 7.30 de calificación



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.10	x	0.6	3.66
• Conciliación:	7.30	x	0.4	2.92
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	6.58



Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	862,499	1,048,285	21.5%
I.- Consultas	861,897	1,040,143	20.7%
II.- Controversias:	602	8,142	1252.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	602	8,142	1252.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	602	8,142	1252.5%
Sucursales	390	4,875	1150.0%
Teléfono	0	2,603	-
UNE	36	380	955.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	176	270	53.4%
Correo electrónico	0	14	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	\$301,297.8	\$0.0	-100.0%
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	0.0%	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PENSIONISSSTE



PENSIONISSSTE
FONDO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS TRABAJADORES
AL SERVICIO - INEL - EFADIS



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: 34,213
Acciones de Defensa realizadas de Pensionissste: 1,462 Part. 4.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PENSIONISSSTE:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,498	992	-33.8%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	818	470	-42.5%
Controversias	802	455	-43.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	709	352	-50.4%
• Conciliación	93	103	10.8%
Solicitud de Dictamen	16	13	-18.8%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	2,316	1,462	-36.9%

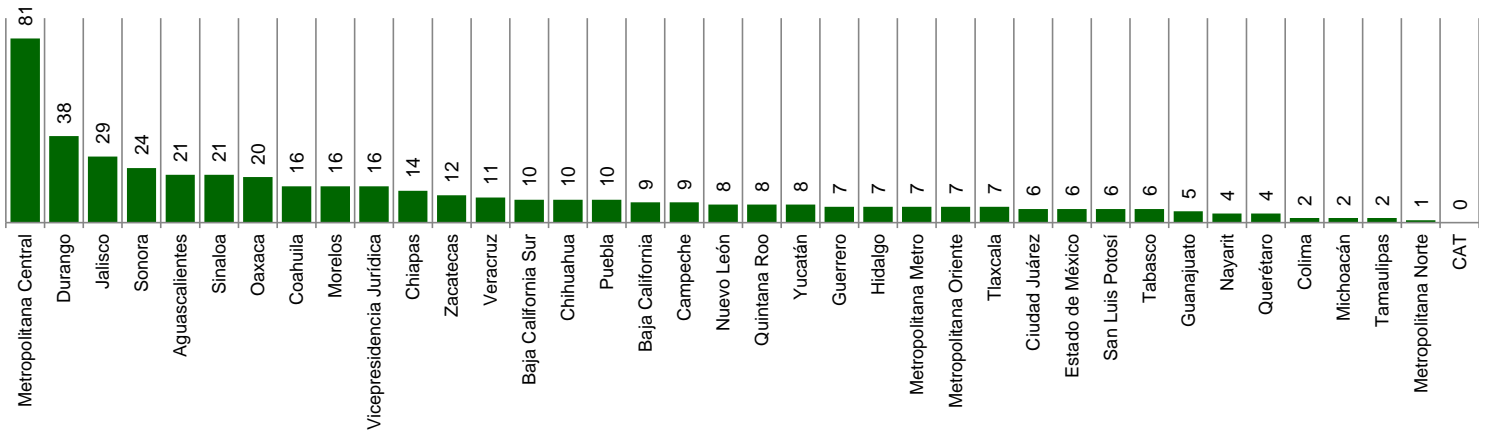
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de Servicios Financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

470



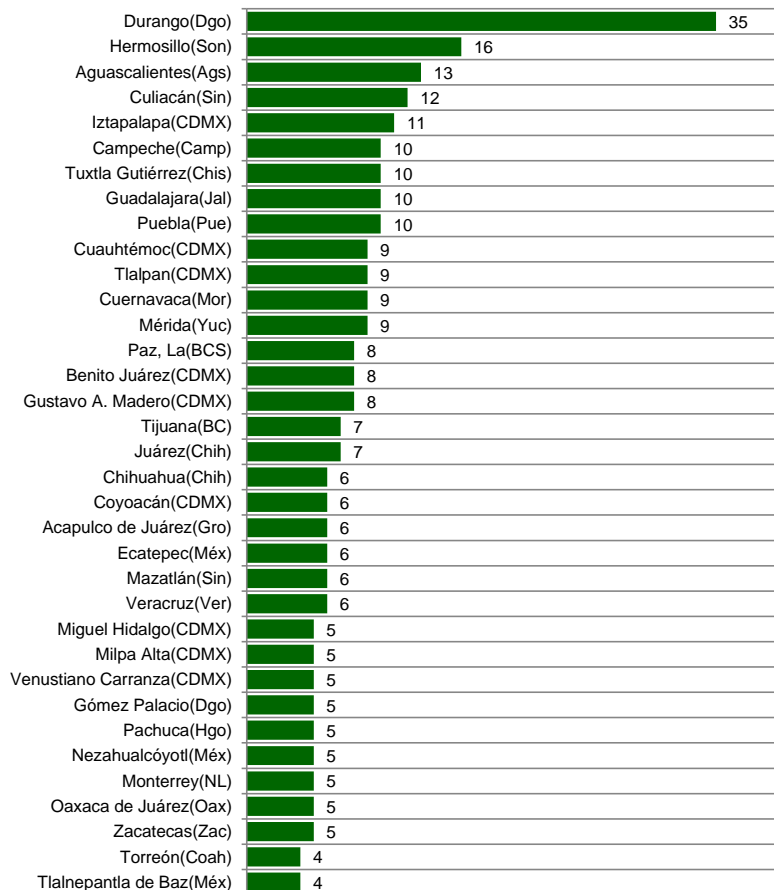
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 152 municipios del país se registran al menos una reclamación de Pensionissste, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.

El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.



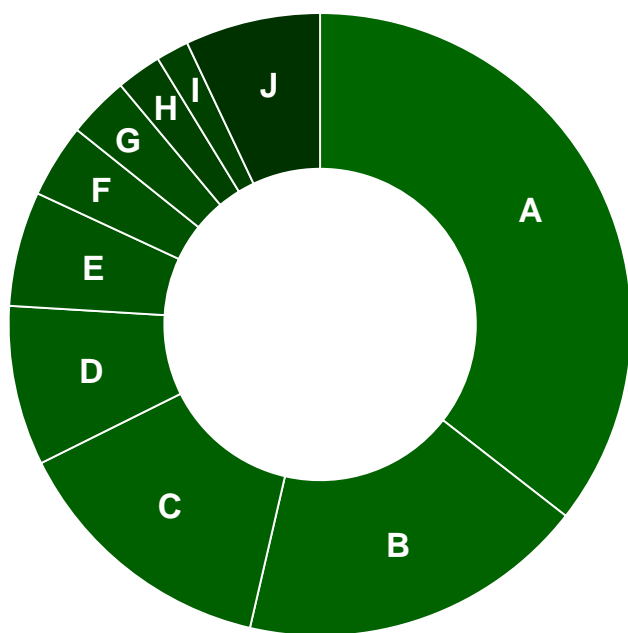
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	6	1%
Entre 30 y 39 años	17	4%
Entre 40 y 49 años	57	12%
Entre 50 y 59 años	157	33%
Entre 60 y 69 años	195	42%
Entre 70 y 79 años	32	7%
Más de 80 años	6	1%
Total	470	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	818	100.0	470	100.0	-42.5
Retiros totales	108	13.2	167	35.5	54.6
Unificación de cuentas	67	8.2	85	18.1	26.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	67	8.2	66	14.1	-1.5
Emisión de estado de cuenta	92	11.3	39	8.3	-57.6
Localización de cuenta ISSSTE	364	44.5	28	6.0	-92.3
Retiros programados	19	2.3	18	3.8	-5.3
Resumen de saldo	36	4.4	15	3.2	-58.3
SAR 92	11	1.3	11	2.3	0.0
Aportaciones	21	2.6	8	1.7	-61.9
Resto de productos 1/	33	4.0	33	7.0	-

1/Incluye: Retiros parciales, Separación de cuentas, Aclaración de saldos, Comisiones, entre otros.



A	35.5%	Retiros Totales
	81%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	9%	Solicitud de disposición no concluida
	7%	Inconformidad con el monto de retiro liquidado
B	18.1%	Unificación de cuentas
	69%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	26%	Unificación de cuentas no atendida o no concluida
	5%	Inconformidad por el resultado
C	14.1%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS
	35%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	23%	Solicitud no atendida de modificación de CURP y/o datos base CURP
	14%	Inconformidad por el trámite no concluido para modificar CURP y/o datos Base CURP
D	8.3%	Emisión de estados de cuenta
E	6.0%	Localización de cuenta ISSSTE
F	3.8%	Retiros programados
G	3.2%	Resumen de saldo
H	2.3%	SAR 92
I	1.7%	Aportaciones
J	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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionissste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Pensionissste no presentó problemática, ya que de los 333 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 334 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 10 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, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 59 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 18 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, 11 (13.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 27.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (7.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 8.3% 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 incumplió en 1 caso que significó el 50.0% de sus convenios firmados y representó el 50.0% 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PENSIONISSSTE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	143	190				333
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	699	2,088				2,787
Asuntos directos	143	190				333
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.89	10.99			✘	8.37
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	1				3
Asuntos directos	143	190				333
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.40	0.53			✔	0.90
% de participación respecto del Sector	13.33	7.69				10.71
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	144	190				334
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	7				10
Asuntos de GE que pasaron a CO	28	41				69
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	10.71	17.07			✘	14.49
% de participación respecto del Sector	1.34	2.49				1.98
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	5				5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	7				10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	71.43			✘	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	3.55				2.07
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	9	9				18
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	25	34				59
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	36.00	26.47			✔	30.51
% de participación respecto del Sector	17.31	20.00				18.56
Calificación del Proceso	87.06	82.39				82.72

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.37	n/a	3.45	n/a	3.45
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.90	10.71	2.51	3.50	3.01
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	14.49	1.98	20.00	18.71	19.36
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	2.07	6.25	13.92	10.09
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	30.51	18.56	1.00	2.64	1.82
Total	100			78.21	78.77	82.72

El puntaje 82.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.72 / 10 = 8.27 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PENSIONISSSTE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	8				11
Asuntos concluidos	34	50				84
Índice de asuntos diferidos (%)	8.82	16.00			x	13.10
% de participación respecto del Sector	3.57	7.27				5.67
Asuntos diferidos no conciliados	0	3				3
Asuntos diferidos	3	8				11
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	37.50			x	27.27
% de participación respecto del Sector	0.00	8.57				5.17
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	5				6
Asuntos concluidos	34	50				84
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.94	10.00			x	7.14
% de participación respecto del Sector	3.03	12.82				8.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	0	2				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	50.00			x	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00				50.00
Calificación del Proceso	93.80	49.46				53.84

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	13.10	5.67	10.68	15.14	12.91
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	27.27	5.17	14.82	15.93	15.37
Asuntos con Incumplimiento	20	7.14	8.33	13.17	16.44	14.80
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	50.00	50.00	20.50	1.00	10.75
Total	100			59.17	48.51	53.84

El puntaje 53.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$53.84 / 10 = 5.38 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.27	x	0.6	4.96
• Conciliación:	5.38	x	0.4	2.16
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	7.12

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	171	182	6.4%
I.- Consultas	78	139	78.2%
II.- Controversias:	93	43	-53.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	93	43	-53.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
TOTAL	93	43	-53.8%
Sucursales	64	36	-43.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	29	7	-75.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

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: 34,213
 Acciones de Defensa realizadas de Principal Afore: 4,259 Part. 12.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRINCIPAL AFORE:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	3,345	3,173	-5.1%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,194	1,086	-9.0%
Controversias	1,177	1,067	-9.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,034	882	-14.7%
• Conciliación	143	185	29.4%
Solicitud de Dictamen	17	18	5.9%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	4,539	4,259	-6.2%

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.

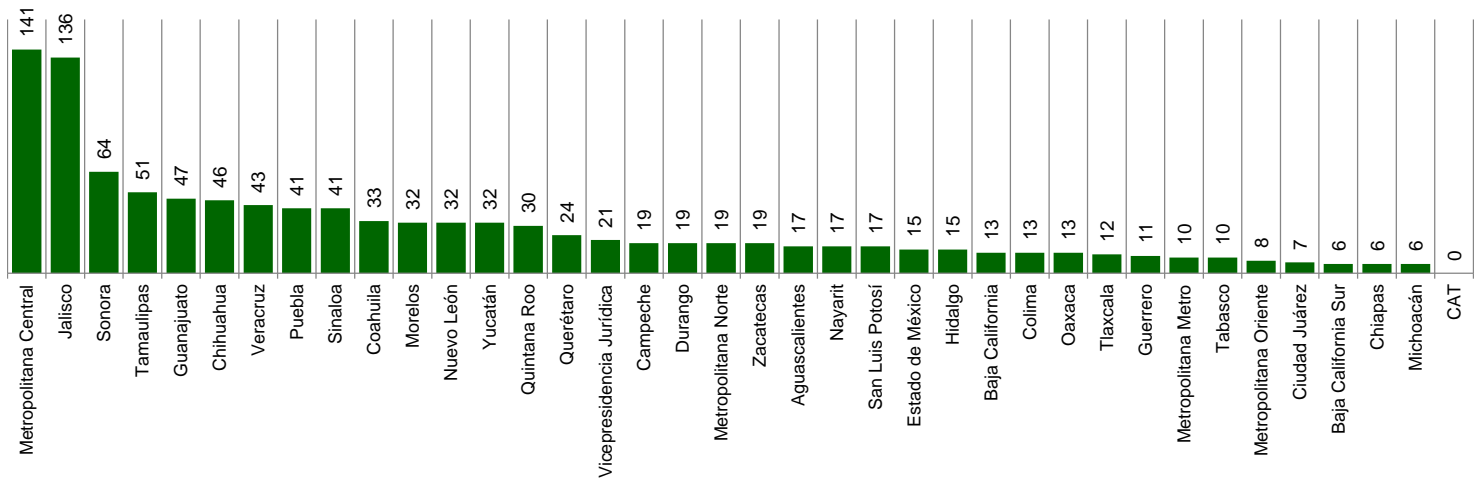
Asesorías: Orientar, informar, promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 PRINCIPAL AFORE



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,086



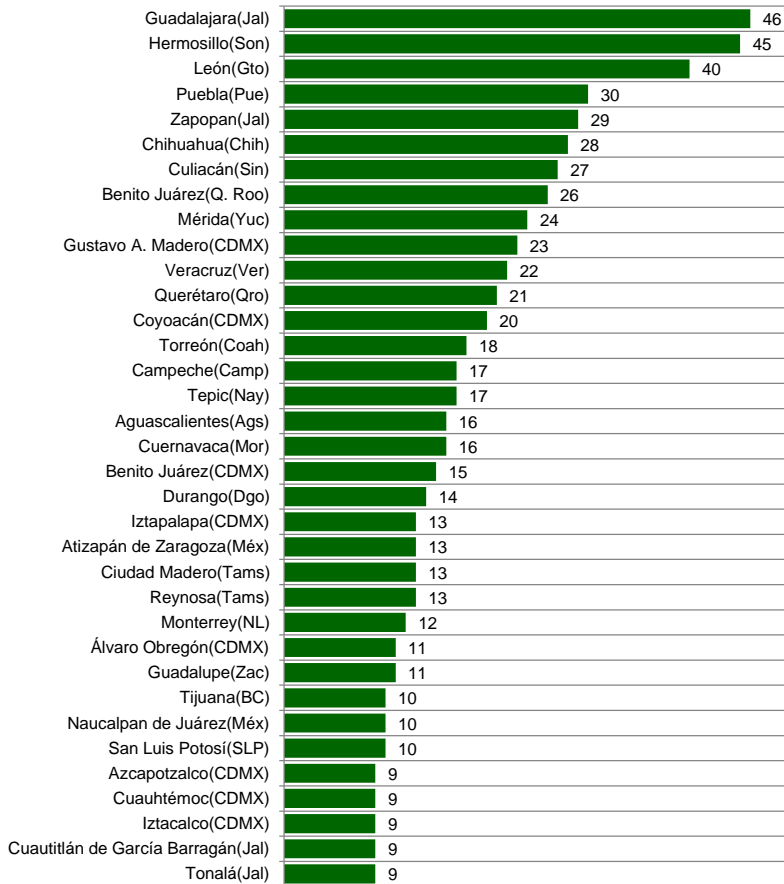
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 234 municipios del país se registran al menos una reclamación de Principal Afore, de éstos, 35 concentran el 60% de las quejas.

El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	1%
Entre 30 y 39 años	64	6%
Entre 40 y 49 años	196	18%
Entre 50 y 59 años	248	23%
Entre 60 y 69 años	441	40%
Entre 70 y 79 años	106	10%
Más de 80 años	23	2%
Total	1,086	100%

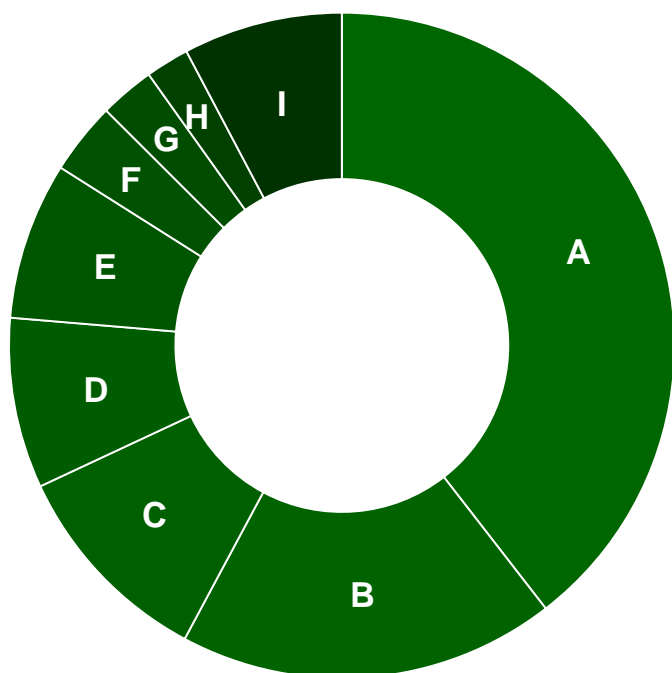
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,194	100.0	1,086	100.0	-9.0
Retiros totales	326	27.3	429	39.5	31.6
Emisión de estado de cuenta	316	26.4	199	18.3	-37.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	162	13.6	111	10.2	-31.5
Retiros parciales	48	4.0	90	8.3	87.5
Trasposos	140	11.7	83	7.7	-40.7
Aclaración de saldos	45	3.8	38	3.5	-15.6
Unificación de cuentas	51	4.3	29	2.7	-43.1
Retiros programados	20	1.7	23	2.1	15.0
Resto de productos 1/	86	7.2	84	7.7	-

1/Incluye: Separación de cuentas, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Resumen de saldo, Aportaciones, Registro de trabajadores (Afiliación), entre otros.



A	39.5%	Retiros Totales
90%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	
4%	Solicitud de disposición no concluida	
3%	Inconformidad con el monto recibido	
B	18.3%	Emisión de estados de cuenta
96%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
4%	Información para realizar el trámite no otorgada	
C	10.2%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS
84%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
15%	Inconformidad con la corrección o actualización	
1%	Información para realizar el trámite no otorgada	
D	8.3%	Retiros parciales
E	7.7%	Trasposos
F	3.5%	Aclaración de saldos
G	2.7%	Unificación de cuentas
H	2.1%	Retiros programados
I	7.7%	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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Principal Afore no presentó problemática, ya que de los 808 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Principal Afore no presentó problemática, ya que de los 824 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 20 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, 11 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 74 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 22 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 122 asuntos atendidos en este proceso, 24 (19.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 12.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 8.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (4.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 6.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Principal Afore no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PRINCIPAL AFORE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	342	466				808
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,515	2,247				4,762
Asuntos directos	342	466				808
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7.35	4.82			✓	5.89
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	4	3				7
Asuntos directos	342	466				808
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.17	0.64			✓	0.87
% de participación respecto del Sector	26.67	23.08				25.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	346	478				824
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	12				20
Asuntos de GE que pasaron a CO	40	54				94
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	22.22			✗	21.28
% de participación respecto del Sector	3.57	4.27				3.96
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	7				11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	12				20
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	58.33			✗	55.00
% de participación respecto del Sector	4.00	4.96				4.56
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	14				22
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	32	42				74
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	33.33			✗	29.73
% de participación respecto del Sector	15.38	31.11				22.68
Calificación del Proceso	79.58	79.59				78.72

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PRINCIPAL AFORE



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	5.89	n/a	3.97	n/a	3.97
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.87	25.00	2.61	1.50	2.05
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	21.28	3.96	18.06	17.10	17.58
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	55.00	4.56	5.38	12.63	9.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	29.73	22.68	1.23	1.00	1.11
Total	100			76.24	72.23	78.72

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

$$78.72 / 10 = 7.87 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PRINCIPAL AFORE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	6	18				24
Asuntos concluidos	45	77				122
Índice de asuntos diferidos (%)	13.33	23.38			X	19.67
% de participación respecto del Sector	7.14	16.36				12.37
Asuntos diferidos no conciliados	0	2				2
Asuntos diferidos	6	18				24
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	11.11			X	8.33
% de participación respecto del Sector	0.00	5.71				3.45
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	3				5
Asuntos concluidos	45	77				122
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.44	3.90			✓	4.10
% de participación respecto del Sector	6.06	7.69				6.94
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	89.70	78.07				82.11

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	19.67	12.37	6.01	9.40	7.70
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	8.33	3.45	18.42	17.29	17.85
Asuntos con Incumplimiento	20	4.10	6.94	16.08	17.03	16.56
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			80.50	83.71	82.11

El puntaje 82.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.11 / 10 = 8.21 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.87	x	0.6	4.72
• Conciliación:	8.21	x	0.4	3.29
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.01



Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	1,306	974	-25.4%
I.- Consultas	146	37	-74.7%
II.- Controversias:	1,160	937	-19.2%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,160	937	-19.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	1,160	937	-19.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,036	881	-15.0%
Teléfono	54	22	-59.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	30	18	-40.0%
Sucursales	20	15	-25.0%
Correo electrónico	12	1	-91.7%
UNE	8	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$309,901.0	\$79,611.7	-74.3%
Monto Abonado	\$309,901.0	\$79,611.7	-74.3%
% de Abono	100.0%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.7%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROFUTURO AFORE



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector AFORE: 34,213
 Acciones de Defensa realizadas de Profuturo AFORE: 2,279 Part. 6.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROFUTURO AFORE:

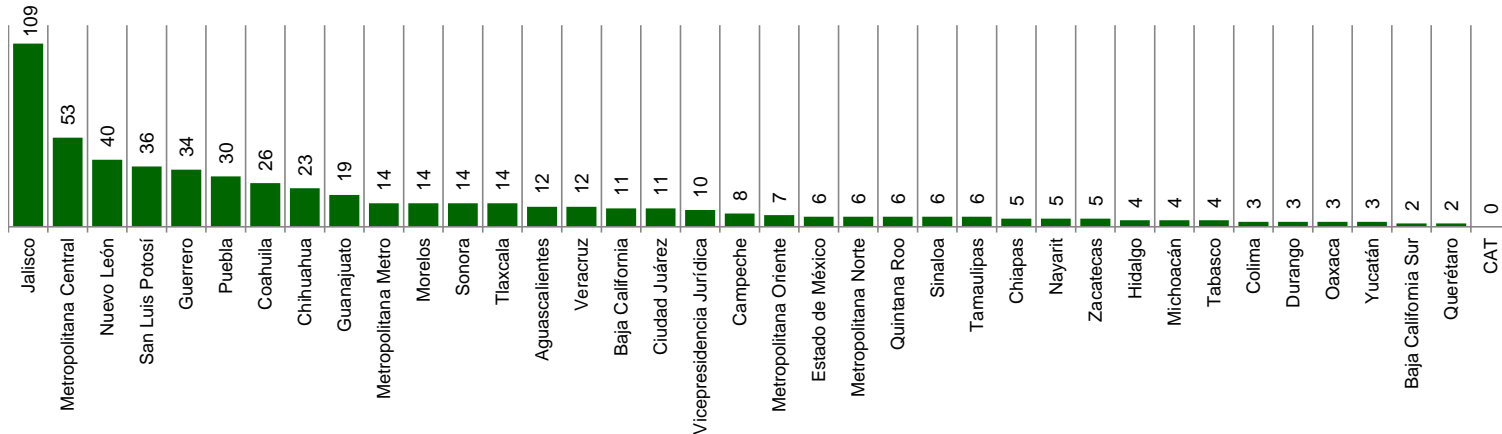
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	2,091	1,709	-18.3%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	680	570	-16.2%
Controversias	675	560	-17.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	619	494	-20.2%
• Conciliación	56	66	17.9%
Solicitud de Dictamen	5	7	40.0%
Solicitud de Defensoría	0	3	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	2,771	2,279	-17.8%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 570



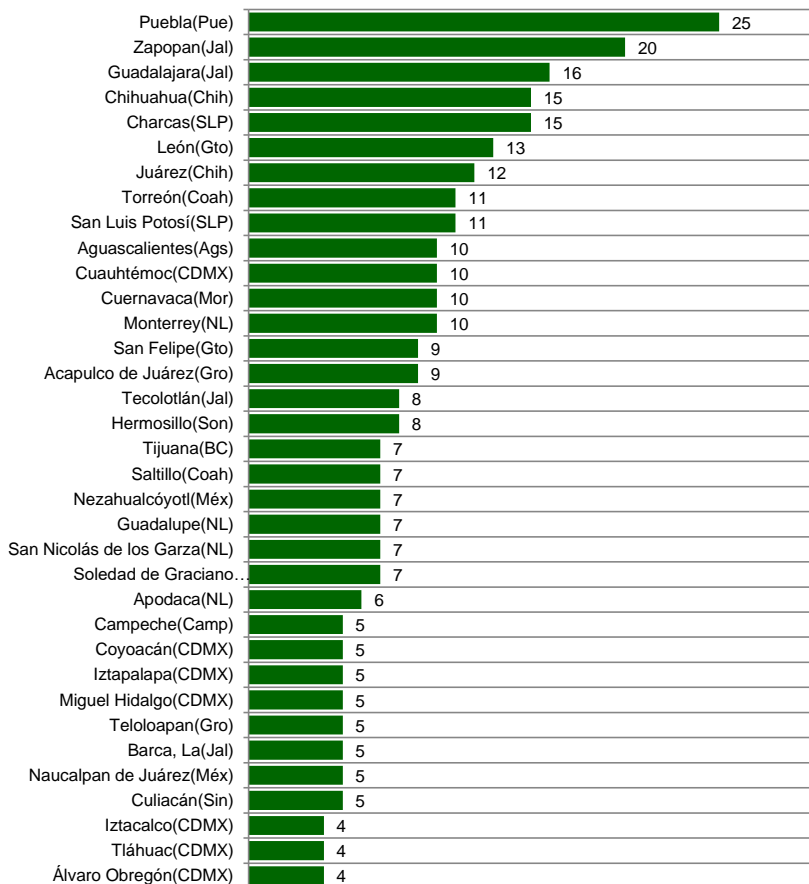
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 201 municipios del país se registran al menos una reclamación de Profuturo AFORE, de éstos, 44 concentran el 60% de las quejas.

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



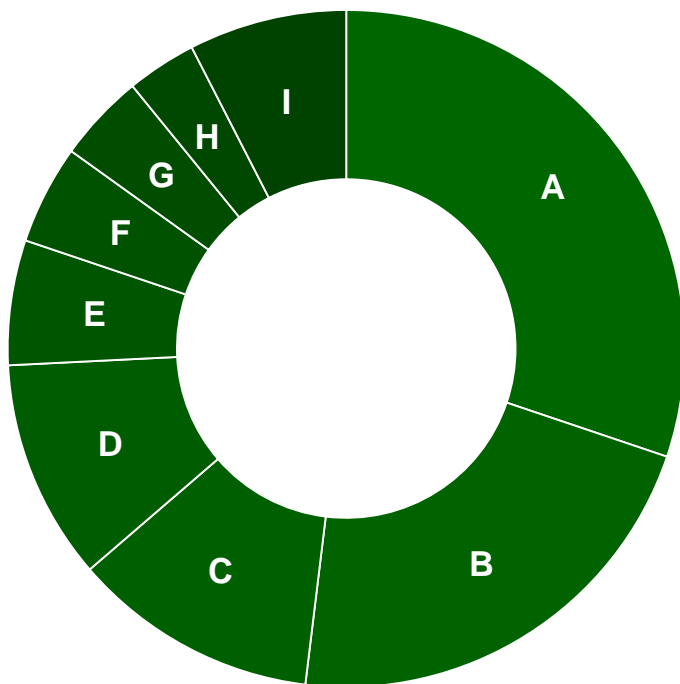
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	2%
Entre 30 y 39 años	37	7%
Entre 40 y 49 años	99	17%
Entre 50 y 59 años	191	34%
Entre 60 y 69 años	172	30%
Entre 70 y 79 años	52	9%
Más de 80 años	7	1%
Total	570	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	680	100.0	570	100.0	-16.2
Emisión de estado de cuenta	267	39.3	172	30.2	-35.6
Retiros totales	167	24.6	124	21.8	-25.7
Trasposos	50	7.4	67	11.8	34.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	54	7.9	60	10.5	11.1
Retiros parciales	23	3.4	34	6.0	47.8
Aclaración de saldos	27	4.0	27	4.7	0.0
Separación de cuentas	24	3.5	24	4.2	0.0
Unificación de cuentas	18	2.6	19	3.3	5.6
Resto de productos 1/	50	7.3	43	7.5	-

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



A	30.2%	Emisión de estados de cuenta
	97%	Solicitud de trámite no atendida o no concluida
	3%	Información para realizar el trámite no otorgada
B	21.8%	Retiros Totales
	88%	Solicitud de retiro no concluida o no atendida
	7%	Inconformidad con el monto recibido
	4%	Solicitud de disposición no concluida
C	11.8%	Trasposos
	54%	Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso
	34%	Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida
	7%	Inconformidad con el traspaso AFORE - AFORE
D	10.5%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS
E	6.0%	Retiros parciales
F	4.7%	Aclaración de saldos
G	4.2%	Separación de cuentas
H	3.3%	Unificación de cuentas
I	7.5%	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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Profuturo AFORE acumuló 1 vencimiento de 486 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 33.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Profuturo AFORE no presentó problemática, ya que de los 498 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 9 casos Profuturo AFORE emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 31 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 8 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 57 asuntos atendidos en este proceso, 8 (14.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 37.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (5.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Profuturo AFORE no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROFUTURO AFORE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	216	270				486
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.46	0.00			✓	0.21
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00				33.33
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,314	2,933				5,247
Asuntos directos	216	270				486
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.71	10.86			✗	10.80
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1				2
Asuntos directos	216	270				486
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.46	0.37			✓	0.41
% de participación respecto del Sector	6.67	7.69				7.14
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	220	278				498
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	5				9
Asuntos de GE que pasaron a CO	24	16				40
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	16.67	31.25			✗	22.50
% de participación respecto del Sector	1.79	1.78				1.78
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	5				9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	60.00			✗	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	2.13				1.24
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	1				8
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	20	11				31
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	35.00	9.09			✓	25.81
% de participación respecto del Sector	13.46	2.22				8.25
Calificación del Proceso	78.72	87.32				77.48

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROFUTURO AFORE



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.21	33.33	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.80	n/a	2.94	n/a	2.94
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.41	7.14	3.86	4.00	3.93
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	22.50	1.78	17.71	18.87	18.29
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	1.24	9.17	14.35	11.76
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.81	8.25	2.39	6.73	4.56
Total	100			72.06	74.95	77.48

El puntaje 77.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$77.48 / 10 = 7.75 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROFUTURO AFORE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	5				8
Asuntos concluidos	29	28				57
Índice de asuntos diferidos (%)	10.34	17.86			X	14.04
% de participación respecto del Sector	3.57	4.55				4.12
Asuntos diferidos no conciliados	1	2				3
Asuntos diferidos	3	5				8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	40.00			X	37.50
% de participación respecto del Sector	4.35	5.71				5.17
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	2				3
Asuntos concluidos	29	28				57
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.45	7.14			X	5.26
% de participación respecto del Sector	3.03	5.13				4.17
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	88.71	83.52				84.24

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	14.04	4.12	10.02	16.47	13.24
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	37.50	5.17	12.88	15.93	14.40
Asuntos con Incumplimiento	20	5.26	4.17	14.97	18.22	16.59
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			77.86	90.61	84.24

El puntaje 84.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.24 / 10 = 8.42 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
PROFUTURO AFORE



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.75	x	0.6	4.65
• Conciliación:	8.42	x	0.4	3.37
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.02

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	750	621	-17.2%
I.- Consultas	134	122	-9.0%
II.- Controversias:	616	499	-19.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	616	499	-19.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	616	499	-19.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	616	499	-19.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

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: 34,213
 Acciones de Defensa realizadas de Afore Sura: 2,534 Part. 7.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE SURA:

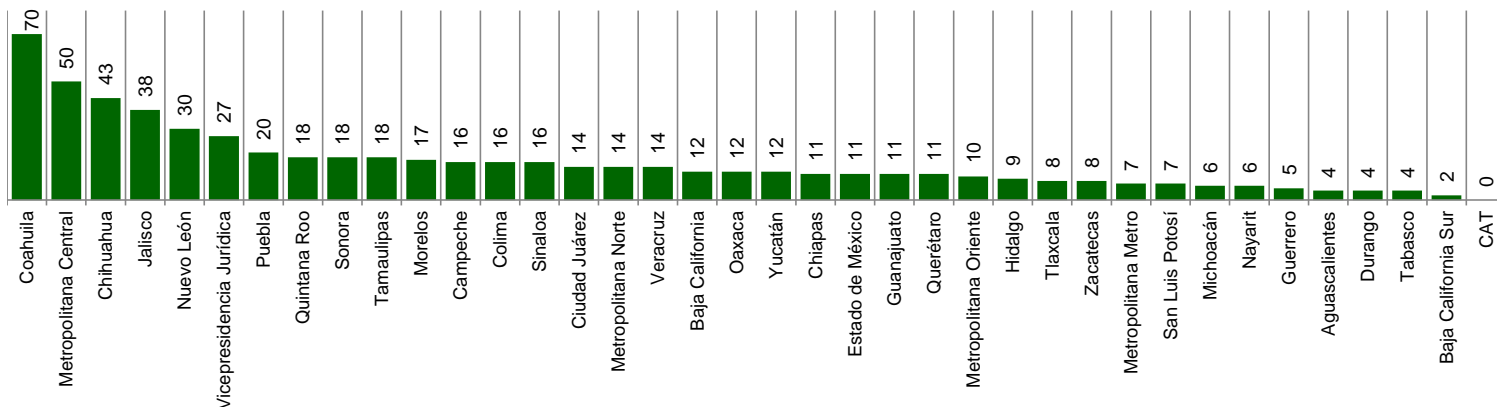
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	2,642	1,935	-26.8%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	796	599	-24.7%
Controversias	791	572	-27.7%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	672	486	-27.7%
• Conciliación	119	86	-27.7%
Solicitud de Dictamen	5	23	360.0%
Solicitud de Defensoría	0	3	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,438	2,534	-26.3%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 599



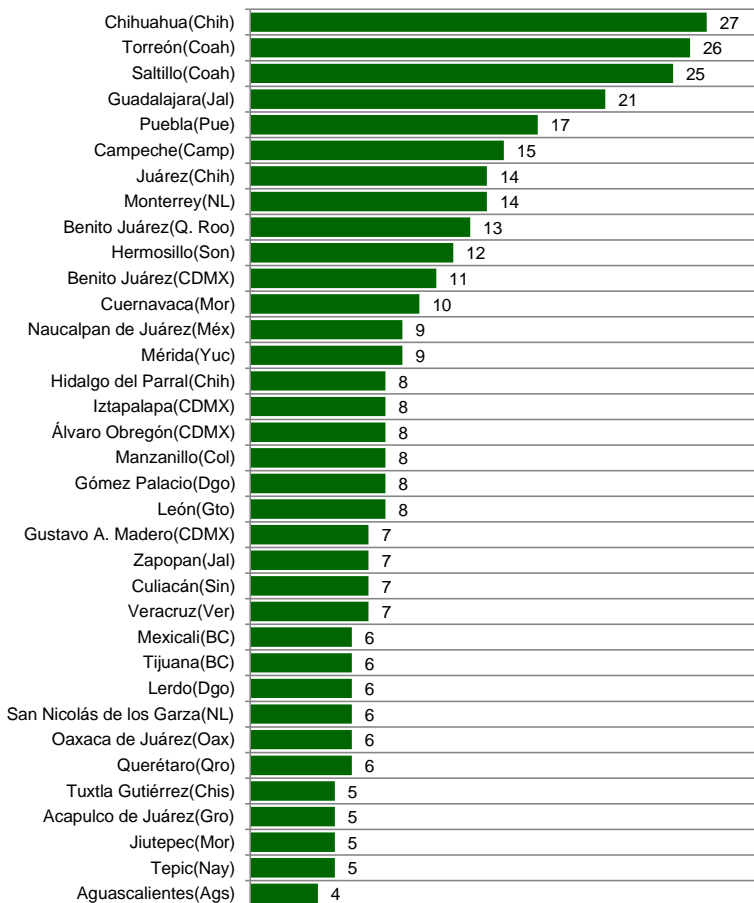
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 162 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Sura, de éstos, 35 concentran el 60% de las quejas.

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



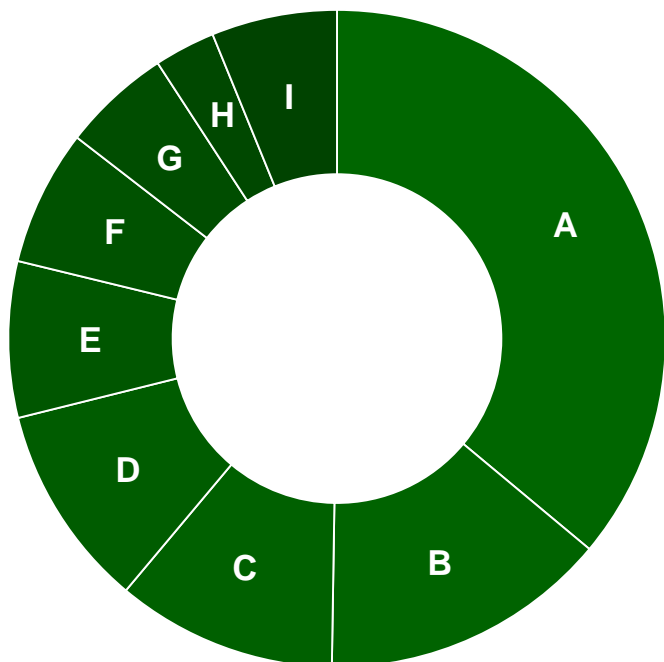
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	9	1%
Entre 30 y 39 años	58	10%
Entre 40 y 49 años	115	19%
Entre 50 y 59 años	124	21%
Entre 60 y 69 años	223	37%
Entre 70 y 79 años	60	10%
Más de 80 años	10	2%
Total	599	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	796	100.0	599	100.0	-24.7
Retiros totales	307	38.6	216	36.1	-29.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	118	14.8	85	14.2	-28.0
Emisión de estado de cuenta	81	10.2	65	10.8	-19.8
Separación de cuentas	81	10.2	60	10.0	-25.9
Unificación de cuentas	44	5.5	46	7.7	4.5
Retiros parciales	55	6.9	40	6.7	-27.3
Aclaración de saldos	39	4.9	32	5.3	-17.9
Registro de trabajadores (Afiliación)	16	2.0	18	3.0	12.5
Resto de productos 1/	55	6.9	37	6.2	-

1/Incluye: Traspasos, Resumen de saldo, Aportaciones, Unificación SAR 92-97, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, entre otros.



A 36.1% Retiros totales

- 85% Solicitud de retiro no concluida o no atendida
- 7% Solicitud de disposición no concluida
- 6% Inconformidad con el monto recibido

B 14.2% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS

- 88% Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- 11% Inconformidad con la corrección o actualización
- 1% Información para realizar el trámite no otorgada

C 10.8% Emisión de estado de cuenta

- 100% Solicitud de trámite no atendida o no concluida

D 10.0% Separación de cuentas

E 7.7% Unificación de cuentas

F 6.7% Retiros Parciales

G 5.3% Aclaración de Saldos

H 3.0% Registro de Trabajadores (Afiliación)

I 6.2% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Afore Sura no presentó problemática, ya que de los 493 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Afore Sura no presentó problemática, ya que de los 493 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 56 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, 27 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 31 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 104 asuntos atendidos en este proceso, 12 (11.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 25.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (2.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), las cuales representaron el 4.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Afore Sura no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	251	242				493
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,299	2,313				4,612
Asuntos directos	251	242				493
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.16	9.56			✘	9.36
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	251	242				493
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	251	242				493
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	30	26				56
Asuntos de GE que pasaron a CO	41	46				87
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	73.17	56.52			✔	64.37
% de participación respecto del Sector	13.39	9.25				11.09
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	13	14				27
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	30	26				56
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	43.33	53.85			✘	48.21
% de participación respecto del Sector	13.00	9.93				11.20
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	11	20				31
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.18	5.00			✔	9.68
% de participación respecto del Sector	3.85	2.22				3.09
Calificación del Proceso	72.82	81.65				77.59

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	9.36	n/a	3.24	n/a	3.24
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	64.37	11.09	5.72	11.31	8.51
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	48.21	11.20	6.56	9.18	7.87
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	9.68	3.09	7.15	8.77	7.96
Total	100			72.67	74.26	77.59

El puntaje 77.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$77.59 / 10 = 7.76 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	9				12
Asuntos concluidos	49	55				104
Índice de asuntos diferidos (%)	6.12	16.36			X	11.54
% de participación respecto del Sector	3.57	8.18				6.19
Asuntos diferidos no conciliados	1	2				3
Asuntos diferidos	3	9				12
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	22.22			✓	25.00
% de participación respecto del Sector	4.35	5.71				5.17
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1				3
Asuntos concluidos	49	55				104
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.08	1.82			✓	2.88
% de participación respecto del Sector	6.06	2.56				4.17
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	89.33	87.47				86.56

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	11.54	6.19	11.79	14.70	13.24
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	25.00	5.17	15.25	15.93	15.59
Asuntos con Incumplimiento	20	2.88	4.17	17.24	18.22	17.73
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			84.28	88.84	86.56

El puntaje 86.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.56 / 10 = 8.66 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.76	x	0.6	4.66
• Conciliación:	8.66	x	0.4	3.46
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.12

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	693	510	-26.4%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	693	510	-26.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	693	510	-26.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	693	510	-26.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	677	493	-27.2%
Sucursales	15	17	13.3%
Teléfono	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$343,728.8	\$1,399,570.9	307.2%
Monto Abonado	\$342,188.4	\$1,399,570.9	309.0%
% de Abono	99.6%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	1.9%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE AZTECA 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:	34,213
Acciones de Defensa realizadas de Afore Azteca:	1,944 Part. 5.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE AZTECA:

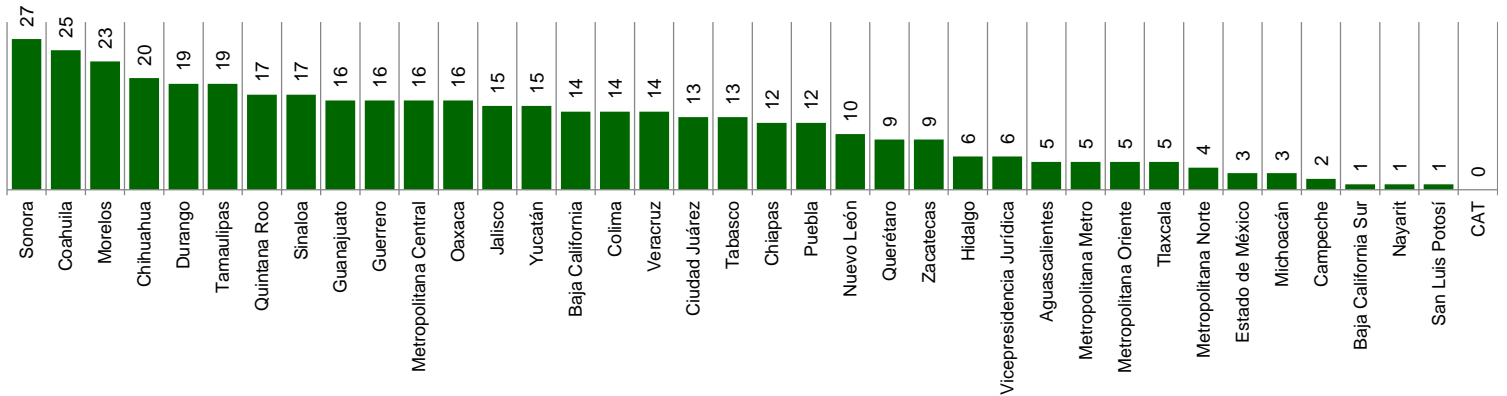
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,541	1,516	-1.6%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	342	428	25.1%
Controversias	336	422	25.6%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	294	355	20.7%
• Conciliación	42	67	59.5%
Solicitud de Dictamen	5	6	20.0%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,883	1,944	3.2%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 428



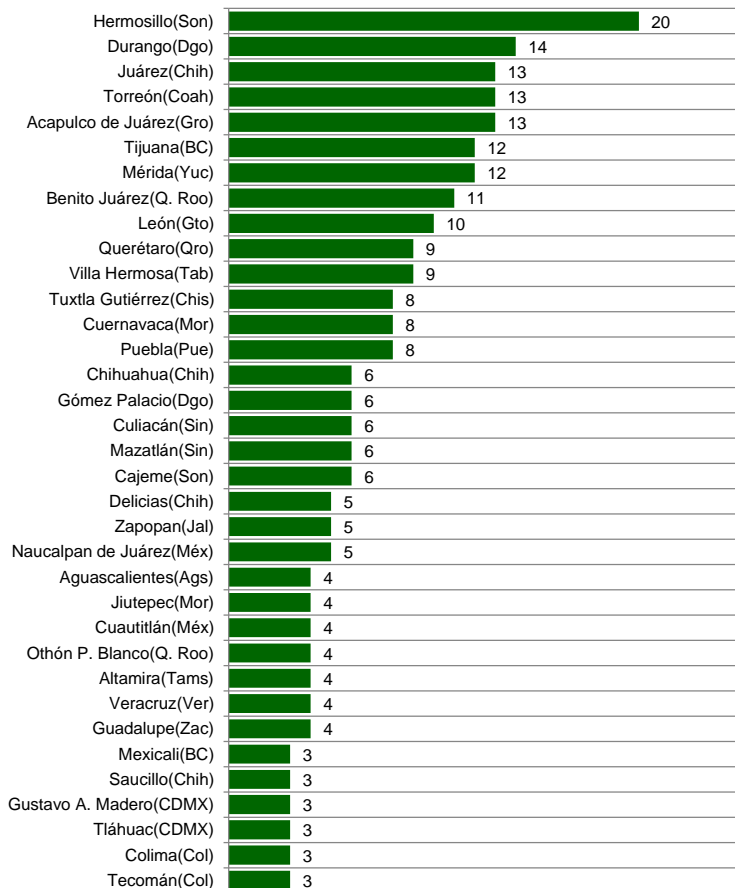
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 165 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Azteca, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.

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



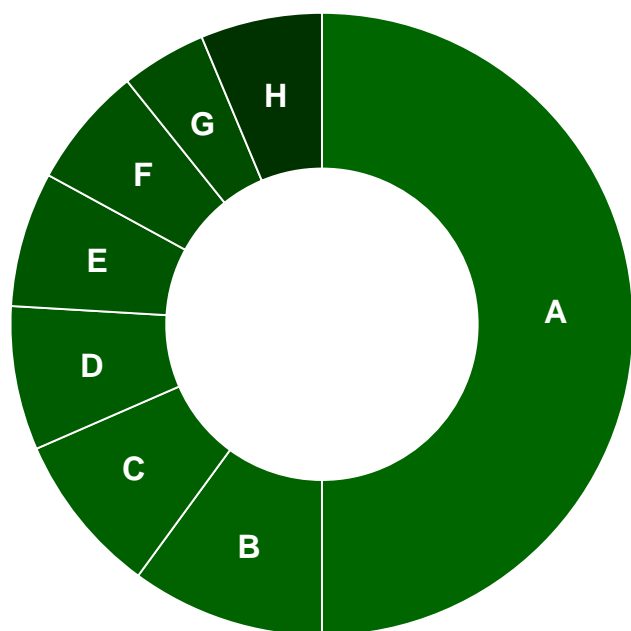
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	2%
Entre 30 y 39 años	26	6%
Entre 40 y 49 años	62	15%
Entre 50 y 59 años	60	14%
Entre 60 y 69 años	206	48%
Entre 70 y 79 años	53	12%
Más de 80 años	13	3%
Total	428	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	342	100.0	428	100.0	25.1
Retiros totales	136	39.8	214	50.0	57.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	42	12.3	43	10.1	2.4
Retiros parciales	54	15.8	36	8.4	-33.3
Emisión de estado de cuenta	26	7.6	32	7.5	23.1
Aclaración de saldos	19	5.5	30	7.0	57.9
Trasposos	16	4.7	27	6.3	68.8
Separación de cuentas	8	2.3	19	4.4	137.5
Resto de productos 1/	41	12.0	27	6.3	-

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



A	50.0%	Retiros totales	88% Solicitud de retiro no concluida o no atendida	6% Inconformidad con el monto recibido	5% Solicitud de disposición no concluida
B	10.1%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	81% Solicitud de trámite no atendida o no concluida	19% Inconformidad con la corrección o actualización	
C	8.4%	Retiros parciales	89% Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	8% Información para realizar el trámite no otorgada	3% Inconformidad con el monto recibido
D	7.5%	Emisión de estado de cuenta			
E	7.0%	Aclaración de saldos			
F	6.3%	Trasposos			
G	4.4%	Separación de cuentas			
H	6.3%	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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Afore Azteca no presentó problemática, ya que de los 345 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 350 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 15 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 60 asuntos atendidos en este proceso, 9 (15.0%) 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 44.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.7%) 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 1.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Afore Azteca no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	154	191				345
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	711	1,019				1,730
Asuntos directos	154	191				345
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.62	5.34			✘	5.01
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	154	191				345
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.65	0.00			✔	0.29
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00				3.57
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	157	193				350
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	14	21				35
Asuntos de GE que pasaron a CO	23	27				50
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	60.87	77.78			✘	70.00
% de participación respecto del Sector	6.25	7.47				6.93
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	5				11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	14	21				35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	42.86	23.81			✔	31.43
% de participación respecto del Sector	6.00	3.55				4.56
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	0				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	6				15
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	22.22	0.00			✔	13.33
% de participación respecto del Sector	3.85	0.00				2.06
Calificación del Proceso	78.84	85.51				81.59

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	5.01	n/a	4.15	n/a	4.15
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.29	3.57	4.20	4.50	4.35
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	70.00	6.93	4.11	14.69	9.40
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	31.43	4.56	9.50	12.63	11.07
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	13.33	2.06	6.07	9.18	7.62
Total	100			73.03	81.00	81.59

El puntaje 81.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.59 / 10 = 8.16 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	6	3				9
Asuntos concluidos	27	33				60
Índice de asuntos diferidos (%)	22.22	9.09			✓	15.00
% de participación respecto del Sector	7.14	2.73				4.64
Asuntos diferidos no conciliados	3	1				4
Asuntos diferidos	6	3				9
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	33.33			✓	44.44
% de participación respecto del Sector	13.04	2.86				6.90
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0				1
Asuntos concluidos	27	33				60
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.70	0.00			✓	1.67
% de participación respecto del Sector	3.03	0.00				1.39
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	79.20	95.78				84.65

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

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	15.00	4.64	9.33	16.02	12.68
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	44.44	6.90	11.56	14.57	13.06
Asuntos con Incumplimiento	20	1.67	1.39	18.41	19.41	18.91
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.29	90.00	84.65

El puntaje 84.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.65 / 10 = 8.47 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.16	x	0.6	4.89
• Conciliación:	8.47	x	0.4	3.39
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.28

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	407	43,858	10675.9%
I.- Consultas	0	43,257	-
II.- Controversias:	407	601	47.7%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	407	601	47.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	407	601	47.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	293	360	22.9%
UNE	114	148	29.8%
Teléfono	0	93	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$368,160.2	\$4,822,747.5	1210.0%
Monto Abonado	\$185,935.7	\$3,633,716.4	1854.3%
% de Abono	50.5%	75.3%	
Resolución Favorable al Usuario	2.2%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

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: 34,213
 Acciones de Defensa realizadas de Afore Inbursa: 970 Part. 2.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INBURSA:

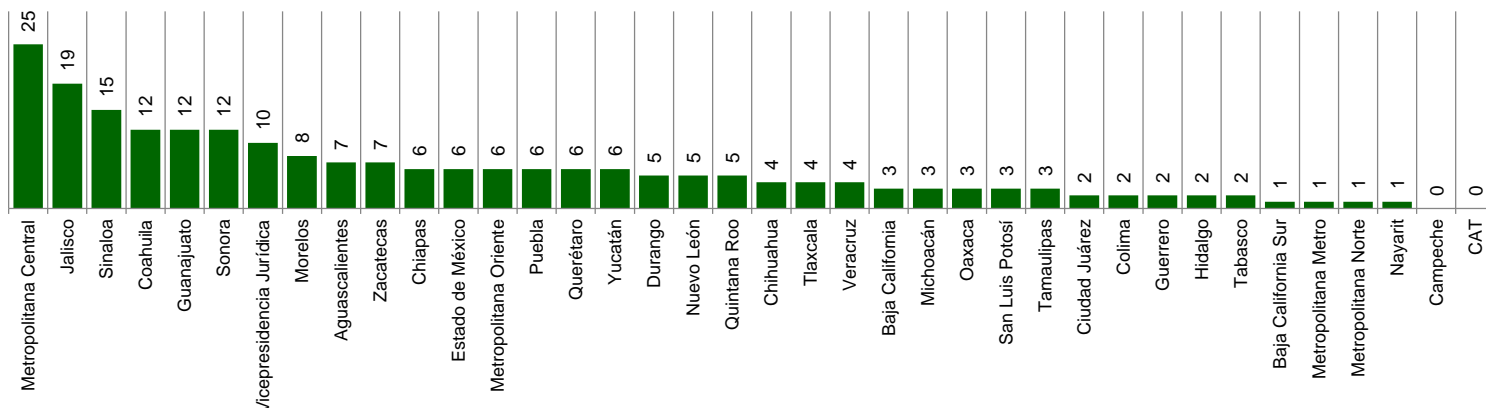
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,154	751	-34.9%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	357	219	-38.7%
Controversias	345	209	-39.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	282	162	-42.6%
• Conciliación	63	47	-25.4%
Solicitud de Dictamen	8	6	-25.0%
Solicitud de Defensoría	4	2	-50.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	2	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,511	970	-35.8%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 219



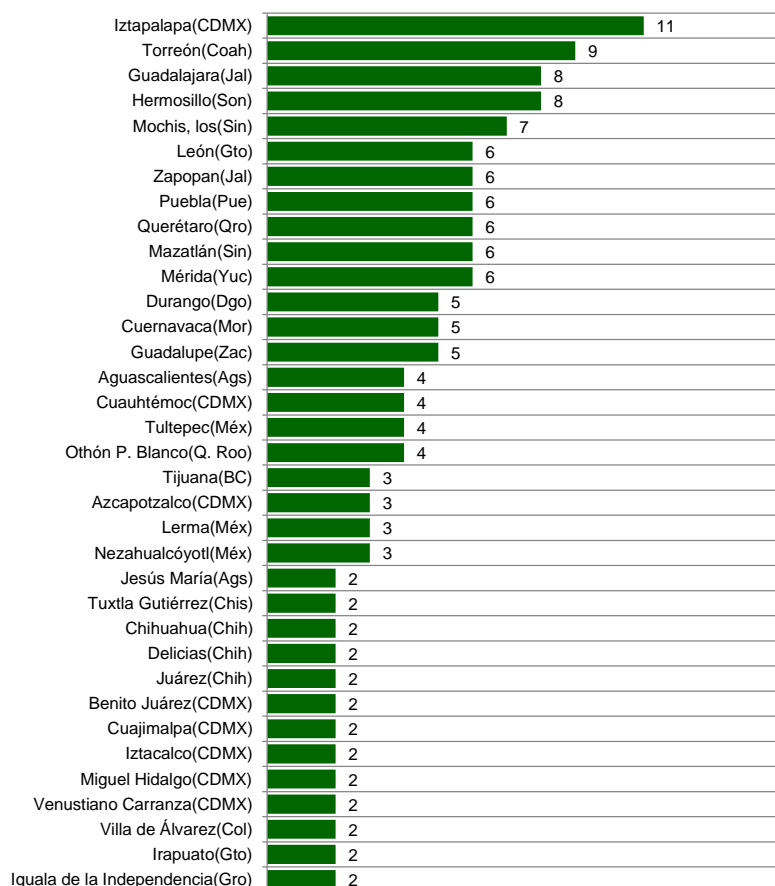
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 93 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Inbursa, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.

El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



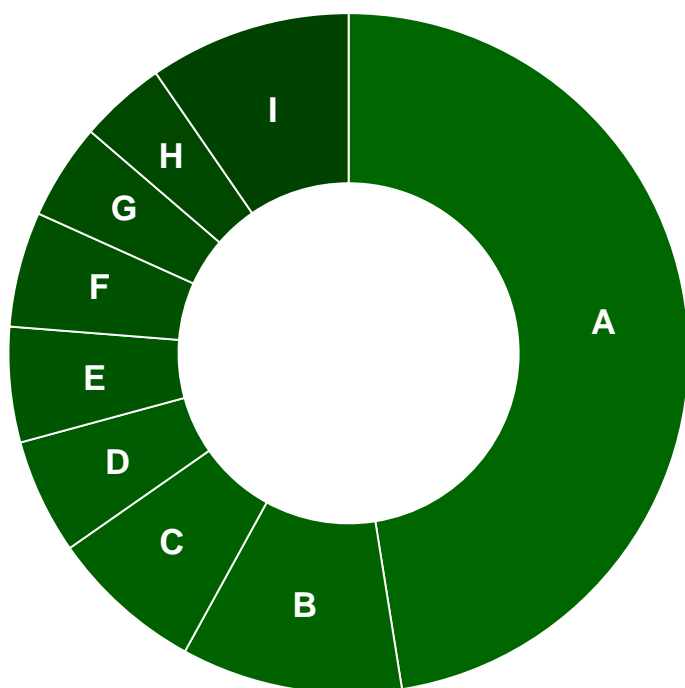
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1	1%
Entre 30 y 39 años	9	4%
Entre 40 y 49 años	40	18%
Entre 50 y 59 años	37	17%
Entre 60 y 69 años	103	47%
Entre 70 y 79 años	27	12%
Más de 80 años	2	1%
Total	219	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	357	100.0	219	100.0	-38.7
Retiros totales	172	48.2	104	47.5	-39.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	28	7.8	23	10.5	-17.9
Emisión de estado de cuenta	23	6.4	16	7.3	-30.4
Separación de cuentas	5	1.4	12	5.5	140.0
Trasposos	39	10.9	12	5.5	-69.2
Unificación de cuentas	6	1.7	12	5.5	100.0
Aclaración de saldos	25	7.0	10	4.5	-60.0
Retiros parciales	28	7.9	9	4.1	-67.9
Resto de productos 1/	31	8.7	21	9.6	-

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



A	47.5%	Retiros totales	87% Solicitud de retiro no concluida o no atendida	9% Inconformidad con el monto recibido	4% Solicitud de disposición no concluida
B	10.5%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	96% Solicitud de trámite no atendida o no concluida	4% Inconformidad con la corrección o actualización	
C	7.3%	Emisión de estado de cuenta	100% Solicitud de trámite no atendida o no concluida		
D	5.5%	Separación de cuentas			
E	5.5%	Trasposos			
F	5.5%	Unificación de cuentas			
G	4.5%	Aclaración de Saldos			
H	4.1%	Retiros Parciales			
I	9.6%	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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	N/A	9.00	8.49	8.79
2	Afore Azteca, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.47	8.28
3	Afore Sura, S.A. de C.V.	N/A	7.76	8.66	8.12
4	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	N/A	7.75	8.42	8.02
5	Principal Afore, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.21	8.01
6	Pensionisste	N/A	8.27	5.38	7.12
7	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	N/A	6.10	7.30	6.58
8	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	N/A	6.28	6.84	6.50
9	Afore Invercap, S.A. de C.V.	N/A	7.30	3.38	5.73
10	Afore Coppel S.A. de C.V.	N/A	5.73	5.48	5.63
	Promedio del Sector	N/A	7.42	7.06	7.28

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 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

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Afore Inbursa no presentó problemática, ya que de los 166 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 Inbursa no presentó problemática, ya que de los 168 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 9 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, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 27 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 45 asuntos atendidos en este proceso, 12 (26.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 16.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, ningún asunto registró incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

Por otro lado, Afore Inbursa no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	83	83				166
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	375	313				688
Asuntos directos	83	83				166
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.52	3.77			✓	4.14
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	83	83				166
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.20	0.00			✓	0.60
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00				3.57
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	83	85				168
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	2				9
Asuntos de GE que pasaron a CO	23	13				36
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	30.43	15.38			✓	25.00
% de participación respecto del Sector	3.13	0.71				1.78
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	0				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	2				9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	42.86	0.00			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	3.00	0.00				1.24
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	1				4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	11				27
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.75	9.09			✓	14.81
% de participación respecto del Sector	5.77	2.22				4.12
Calificación del Proceso	84.59	97.87				89.95

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	4.14	n/a	4.34	n/a	4.34
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.60	3.57	3.34	4.50	3.92
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	25.00	1.78	16.99	18.87	17.93
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	1.24	9.17	14.35	11.76
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	14.81	4.12	5.63	8.36	7.00
Total	100			84.46	86.09	89.95

El puntaje 89.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.95 / 10 = 9.00 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AFORE INBURSA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	7	5				12
Asuntos concluidos	27	18				45
Índice de asuntos diferidos (%)	25.93	27.78			x	26.67
% de participación respecto del Sector	8.33	4.55				6.19
Asuntos diferidos no conciliados	2	0				2
Asuntos diferidos	7	5				12
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	28.57	0.00			✓	16.67
% de participación respecto del Sector	8.70	0.00				3.45
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	27	18				45
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	82.83	89.50				84.92

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	26.67	6.19	1.03	14.70	7.86
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	16.67	3.45	16.83	17.29	17.06
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			77.86	91.98	84.92

El puntaje 84.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.92 / 10 = 8.49 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.00	x	0.6	5.40
• Conciliación:	8.49	x	0.4	3.39
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.79

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	412	257	-37.6%
I.- Consultas	110	37	-66.4%
II.- Controversias:	302	220	-27.2%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	302	220	-27.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	302	220	-27.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	281	168	-40.2%
UNE	19	50	163.2%
Sucursales	2	2	0.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$913,373.8	\$187,887.2	-79.4%
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	0.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.