



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

SOCAP

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

COOPERATIVA ACREIMEX



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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs: 991
 Acciones de Defensa realizadas de Cooperativa Acreimex: 25 Part. 2.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE COOPERATIVA ACREIMEX:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	29	17	-41.4%
RECLAMACIONES	22	8	-63.6%
Controversias	22	8	-63.6%
• Gestión Ordinaria	20	4	-80.0%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	1	1	0.0%
• Conciliación	1	3	200.0%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	51	25	-51.0%

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

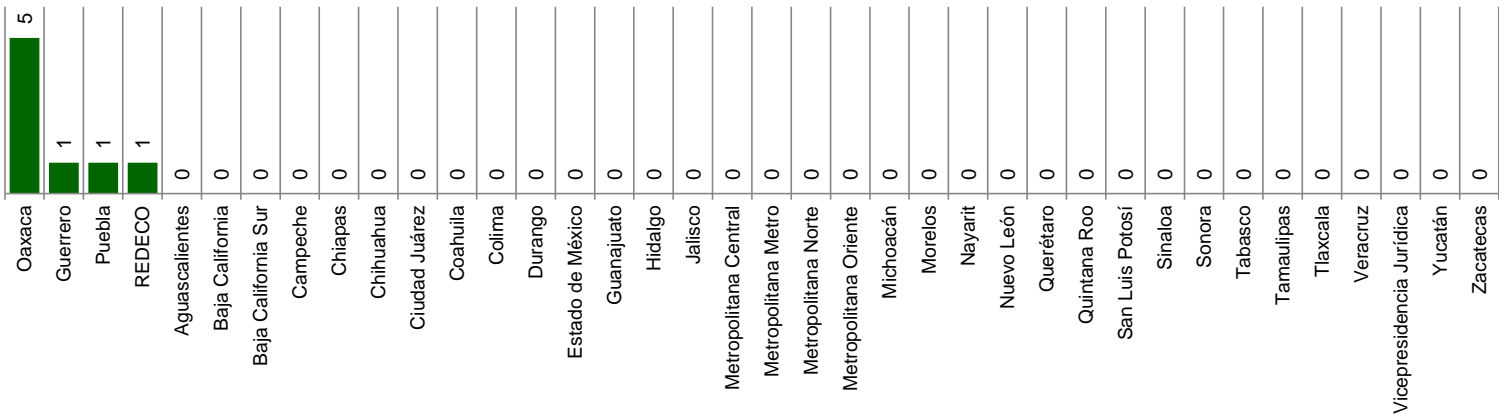
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 COOPERATIVA ACREIMEX



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 8



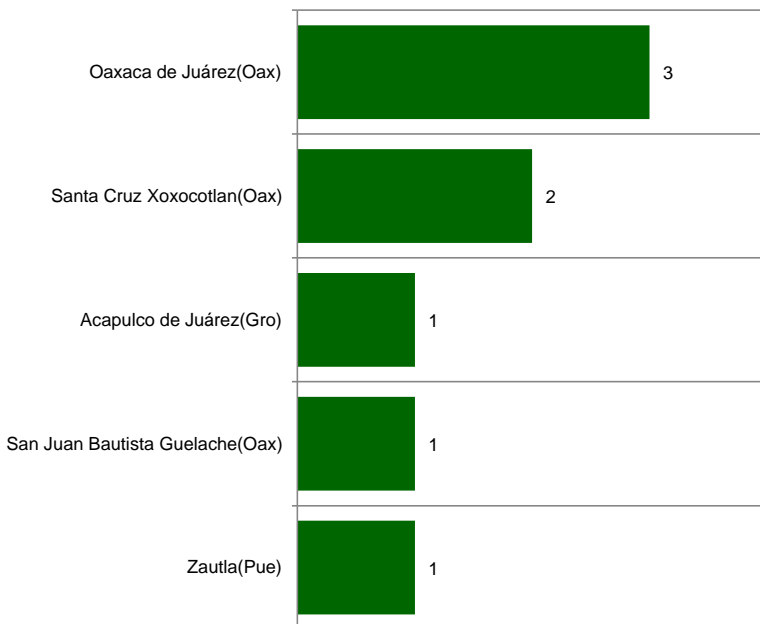
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 5 municipios del país se registra al menos una reclamación de Cooperativa Acreimex, de éstos, 2 concentran el 63% de las quejas.

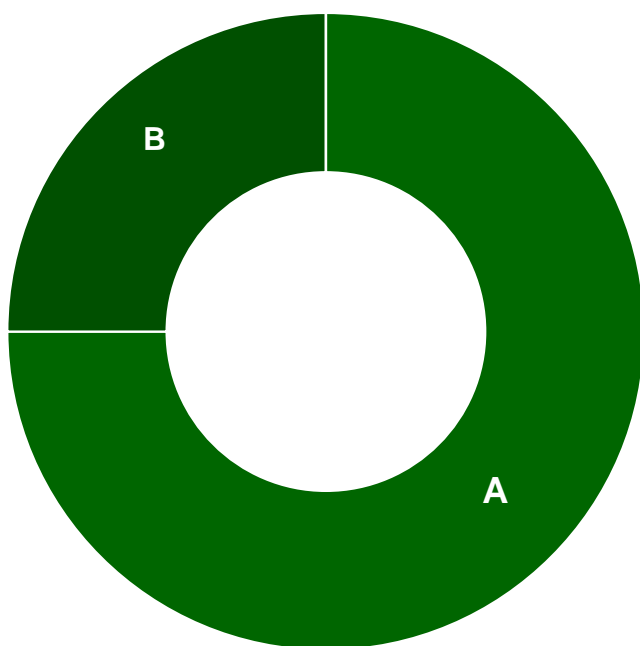


El 43% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 57% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1	13%
Entre 30 y 39 años	0	0%
Entre 40 y 49 años	5	62%
Entre 50 y 59 años	0	0%
Entre 60 y 69 años	0	0%
Entre 70 y 79 años	2	25%
Más de 80 años	0	0%
Total	8	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	22	100.0	8	100.0	-63.6
Crédito personal	18	81.8	6	75.0	-66.7
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	0	0.0	2	25.0	-
Resto de productos 1/	4	18.2	0	0.0	-



A 75.0% Crédito personal

- 33% Beneficios no aplicados al crédito
- 17% Actualización de historial crediticio no realizada
- 17% Gestión de Cobranza (REDECO)

B 25.0% Valores e instrumentos de inversión (PRLV)

- 100% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

COOPERATIVA ACREIMEX



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

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	Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	9.62	8.10	9.01
2	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.96	5.59	10.00	7.79
3	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.51	0.00	10.00	4.90
4	Caja Popular Oblatos, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.09	0.00	10.00	4.82
5	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	8.43	0.00	10.00	4.69
	Promedio del Sector	9.58	0.10	9.64	4.97

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio), juntas concentran el 65.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 150 SOCAPs que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

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

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

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 150 SOCAPs se han adherido a este proceso)**

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Cooperativa Acerinox no presentó problemática, ya que de los 3 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 Cooperativa Acerinox no presentó problemática, ya que de los 3 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 Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En ningún caso Cooperativa Acerinox emitió una resolución a favor del Usuario, por lo que este no se vio afectado por incumplimiento ya convenido y no tuvo que recurrir de nueva cuenta ante esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, evitando así los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

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

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 2 asuntos atendidos en este proceso, Cooperativa Acerinox no presentó problemática, ya que no se registraron diferimientos.

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, Cooperativa Acerinox 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

COOPERATIVA ACREIMEX



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA 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	0	3				3
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.)	0	47				47
Asuntos directos	0	3				3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	15.67			X	15.67
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	3				3
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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	1				2
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	100.00	100.00				100.00
% de participación respecto del Sector	100.00	50.00				66.67
Calificación del Proceso	N/A	84.29				84.29

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

COOPERATIVA ACREIMEX



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

GESTIÓN ORDINARIA 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	10	15.67	n/a	3.29	n/a	3.29
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	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	100.00	66.67	1.00	1.00	1.00
Total	100			84.29	71.00	84.29

El puntaje 84.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.29 / 10 = 8.43 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

COOPERATIVA ACREIMEX



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	0	0				0
Asuntos concluidos	1	1				2
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	0				0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	1	1				2
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	100.00	100.00				100.00

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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
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			100.00	100.00	100.00

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

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.43	x	0.2	1.69
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	10.00	x	0.3	3.00

IDATU ENERO - JUNIO = 4.69

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	55	44	-20.0%
I.- Consultas	8	21	162.5%
II.- Controversias:	47	23	-51.1%
II.I Aclaraciones	36	19	-47.2%
II.II Reclamaciones	11	4	-63.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	47	23	-51.1%
Sucursales	35	18	-48.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	11	4	-63.6%
Correo electrónico	0	1	-
UNE	1	0	-100.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$320,514.1	\$110,150.0	-65.6%
Monto Abonado	\$193,276.1	\$40,150.0	-79.2%
% de Abono	60.3%	36.5%	
Resolución Favorable al Usuario	80.9%	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

CAJA POPULAR OBLATOS



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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs: 991
 Acciones de Defensa realizadas de Caja Popular Oblatos: 21 Part. 2.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA POPULAR OBLATOS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	2	10	400.0%
RECLAMACIONES	3	11	266.7%
Controversias	3	11	266.7%
• Gestión Ordinaria	2	6	200.0%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	1	2	100.0%
• Conciliación	0	3	-
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	5	21	320.0%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

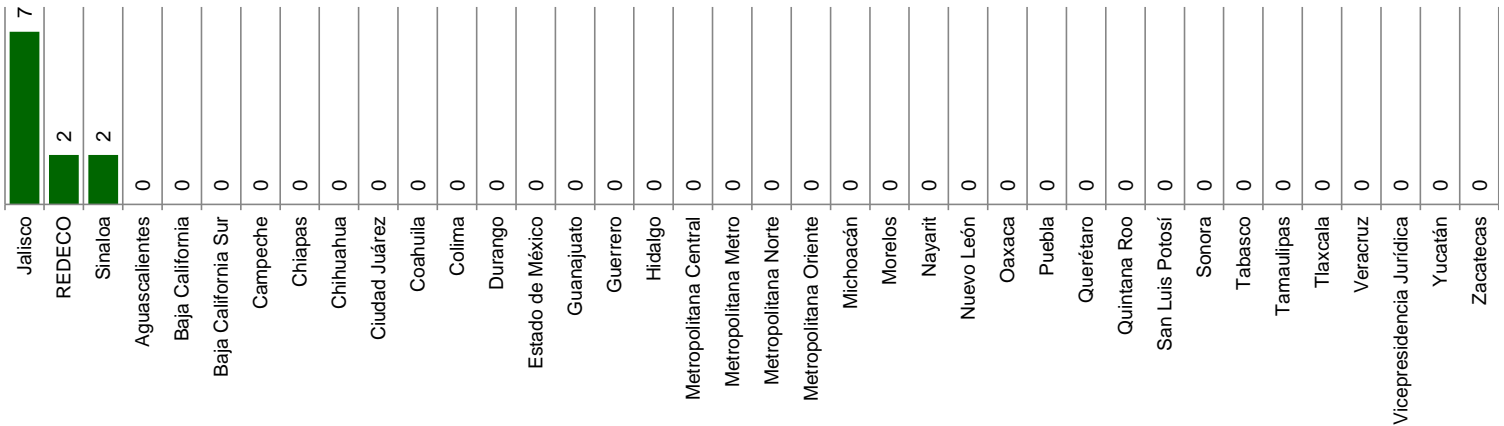
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA POPULAR OBLATOS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 11



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

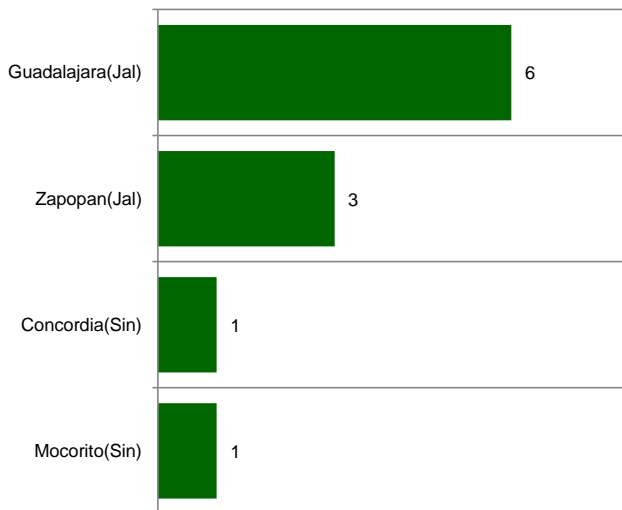
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 4 municipios del país se registra al menos una reclamación de Caja Popular Oblatos, de éstos, 1 concentran el 55% de las quejas.

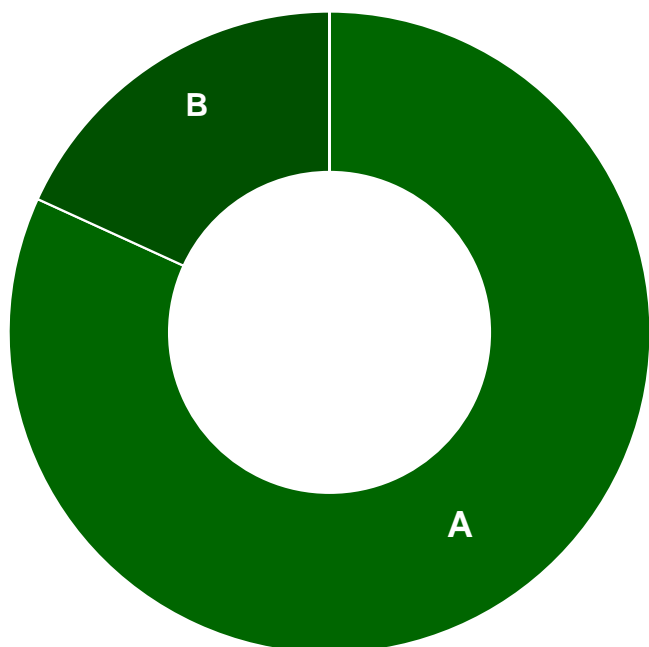
El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	0	0%
Entre 40 y 49 años	0	0%
Entre 50 y 59 años	5	45%
Entre 60 y 69 años	6	55%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	11	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	3	100.0	11	100.0	266.7
Crédito personal	2	66.7	9	81.8	350.0
Cuenta de ahorro	0	0.0	2	18.2	-
Resto de productos 1/	1	33.3	0	0.0	-



A 81.8% Crédito personal

- 22% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 22% Incumplimiento con los términos del contrato
- 22% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

B 18.2% Cuenta de ahorro

- 100% Incumplimiento con los términos del contrato

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA POPULAR OBLATOS



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

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	Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	9.62	8.10	9.01
2	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.96	5.59	10.00	7.79
3	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.51	0.00	10.00	4.90
4	Caja Popular Oblatos, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.09	0.00	10.00	4.82
5	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	8.43	0.00	10.00	4.69
	Promedio del Sector	9.58	0.10	9.64	4.97

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio), juntas concentran el 65.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 150 SOCAPs que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 150 SOCAPs se han adherido a este proceso)**

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Caja Popular Oblatos acumuló 3 vencimientos de 7 asuntos directos, lo que implicó que en el 42.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 37.5% 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 Caja Popular Oblatos no presentó problemática, ya que de los 7 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 Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En ningún caso Caja Popular Oblatos emitió una resolución a favor del Usuario, por lo que este no se vio afectado por incumplimiento ya convenido y no tuvo que recurrir de nueva cuenta ante esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, evitando así los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

Así mismo, de 2 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, ninguno obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 2 asuntos atendidos en este proceso, Caja Popular Oblatos no presentó problemática, ya que no se registraron diferimientos.

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, Caja Popular Oblatos 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

CAJA POPULAR OBLATOS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA 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	2	1				3
Asuntos directos	4	3				7
Índice de asuntos directos vencidos (%)	50.00	33.33			✓	42.86
% de participación respecto del Sector	100.00	16.67				37.50
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	20	23				43
Asuntos directos	4	3				7
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.00	7.67			✗	6.14
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	4	3				7
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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	2				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	2				2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	82.00	90.71				90.94

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA POPULAR OBLATOS

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

GESTIÓN ORDINARIA 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	42.86	37.50	6.14	1.00	3.57
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	6.14	n/a	7.37	n/a	7.37
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	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			93.51	71.00	90.94

El puntaje 90.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.94 / 10 = 9.09 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA POPULAR OBLATOS



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	0	0				0
Asuntos concluidos	0	2				2
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	0				0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	0	2				2
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	N/A	100.00				100.00

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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
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			100.00	100.00	100.00

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

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.09	x	0.2	1.82
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	10.00	x	0.3	3.00

IDATU ENERO - JUNIO = 4.82

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	21	38	81.0%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	21	38	81.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	21	38	81.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	21	38	81.0%
Sucursales	21	38	81.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	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	\$56,739.0	\$120,178.9	111.8%
Monto Abonado	\$56,739.0	\$100,997.1	78.0%
% de Abono	100.0%	84.0%	

Resolución Favorable al Usuario	100.0%	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

CAJA SAN NICOLÁS



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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs:	991
Acciones de Defensa realizadas de Caja San Nicolás:	24 Part. 2.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA SAN NICOLÁS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	19	12	-36.8%
RECLAMACIONES	20	12	-40.0%
Controversias	20	12	-40.0%
• Gestión Ordinaria	7	3	-57.1%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	10	7	-30.0%
• Conciliación	3	2	-33.3%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	39	24	-38.5%

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 y promover la Educación Financiera.

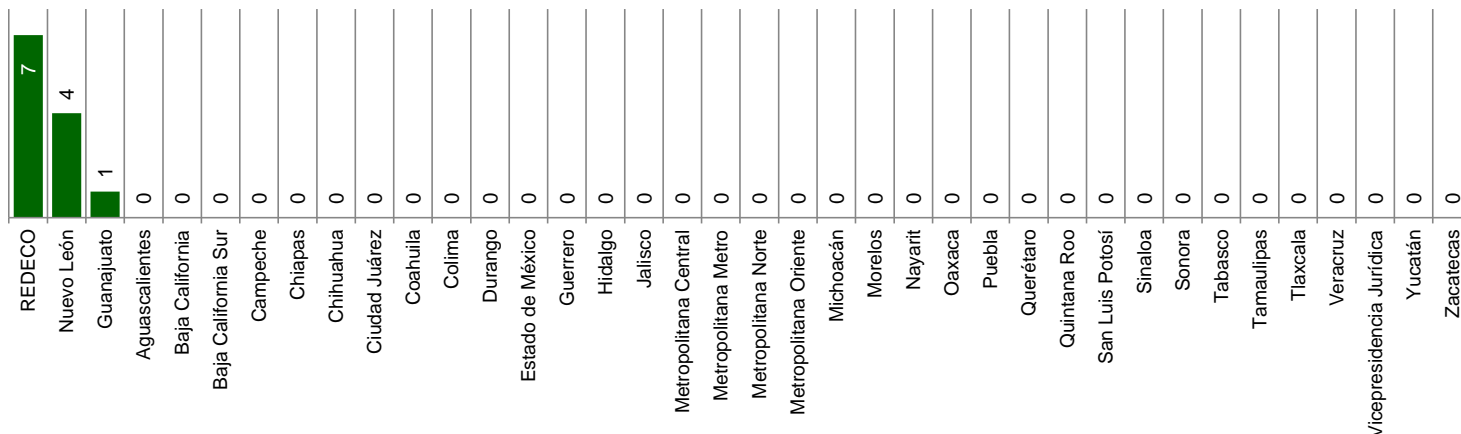
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA SAN NICOLÁS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 12



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

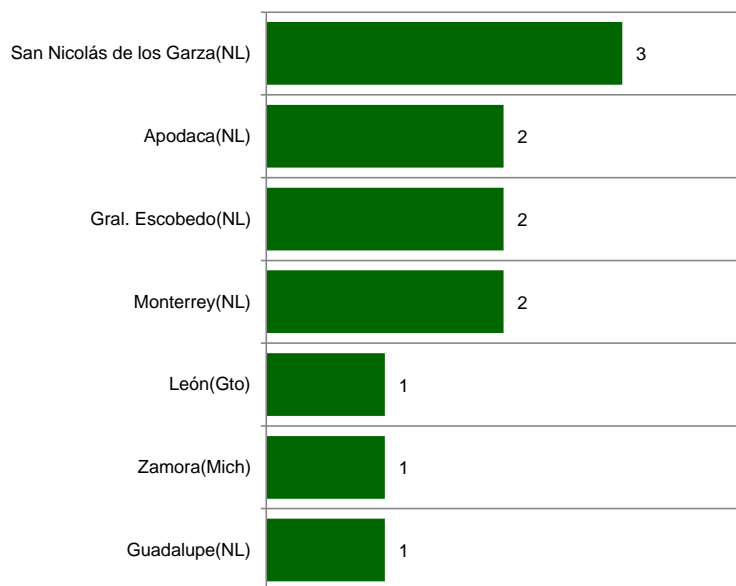
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 7 municipios del país se registra al menos una reclamación de Caja San Nicolás, de éstos, 4 concentran el 75% de las quejas.

El 44% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 56% por mujeres.

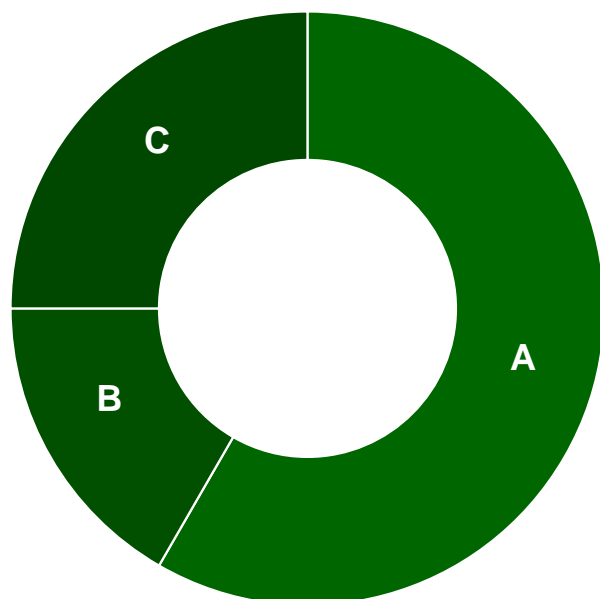


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2	17%
Entre 30 y 39 años	7	58%
Entre 40 y 49 años	0	0%
Entre 50 y 59 años	3	25%
Entre 60 y 69 años	0	0%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	12	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	20	100.0	12	100.0	-40.0
Crédito personal	8	40.0	7	58.3	-12.5
Cuenta de nómina	0	0.0	2	16.7	-
Resto de productos 1/	12	60.0	3	25.0	-

1/ Incluye: Créditos y préstamos de habilitación y avío, Cuenta de ahorro, entre otros.



A 58.3% Crédito personal

- 86% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 14% Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

B 16.7% Cuenta de nómina

- 100% Cargos no reconocidos en la cuenta

C 25.0% 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 SOCAP y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOCAP.

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	Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	9.62	8.10	9.01
2	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.96	5.59	10.00	7.79
3	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.51	0.00	10.00	4.90
4	Caja Popular Oblatos, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.09	0.00	10.00	4.82
5	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	8.43	0.00	10.00	4.69
	Promedio del Sector	9.58	0.10	9.64	4.97

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio), juntas concentran el 65.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 150 SOCAPs que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

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

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

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 150 SOCAPs se han adherido a este proceso)**

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Caja San Nicolás no presentó problemática, ya que de los 3 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 Caja San Nicolás no presentó problemática, ya que de los 3 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 Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En ningún caso Caja San Nicolás emitió una resolución a favor del Usuario, por lo que este no se vio afectado por incumplimiento ya convenido y no tuvo que recurrir de nueva cuenta ante esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, evitando así los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

En contraste, de 2 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 1 obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo por esta vía es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 2 asuntos atendidos en este proceso, Caja San Nicolás no presentó problemática, ya que no se registraron diferimientos.

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, del único 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, Caja San Nicolás no presentó problemática, porque no se 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

CAJA SAN NICOLÁS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA 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	1	2				3
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.)	1	2				3
Asuntos directos	1	2				3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	1.00				1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	2				3
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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	2				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	2				2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	50.00			x	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00				33.33
Calificación del Proceso	98.20	92.82				95.07

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA SAN NICOLÁS



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

GESTIÓN ORDINARIA 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	10	1.00	n/a	9.57	n/a	9.57
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	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	50.00	33.33	5.50	5.50	5.50
Total	100			95.07	75.50	95.07

El puntaje 95.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.07 / 10 = 9.51 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA SAN NICOLÁS



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	0	0				0
Asuntos concluidos	0	2				2
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	0				0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	0	2				2
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	1				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	N/A	100.00				100.00

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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
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			100.00	100.00	100.00

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

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.51	x	0.2	1.90
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	10.00	x	0.3	3.00

IDATU ENERO - JUNIO = 4.90

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	14	5	-64.3%
I.- Consultas	1	0	-100.0%
II.- Controversias:	13	5	-61.5%
II.I Aclaraciones	1	1	0.0%
II.II Reclamaciones	12	4	-66.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	13	5	-61.5%
UNE	2	3	50.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	10	1	-90.0%
Teléfono	0	1	-
Sucursales	1	0	-100.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$80,264	\$4,012	-95.0%
Monto Abonado	\$16,000	\$1,195	-92.5%
% de Abono	19.9%	29.8%	
Resolución Favorable al Usuario	15.4%	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

CAJA POPULAR MEXICANA



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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs:	991
Acciones de Defensa realizadas de Caja Popular Mexicana:	418 Part. 42.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA POPULAR MEXICANA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	253	271	7.1%
RECLAMACIONES	114	147	28.9%
Controversias	113	144	27.4%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	45	60	33.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	56	69	23.2%
• Conciliación	12	14	16.7%
Solicitud de Dictamen	1	3	200.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	367	418	13.9%

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 y promover la Educación Financiera.

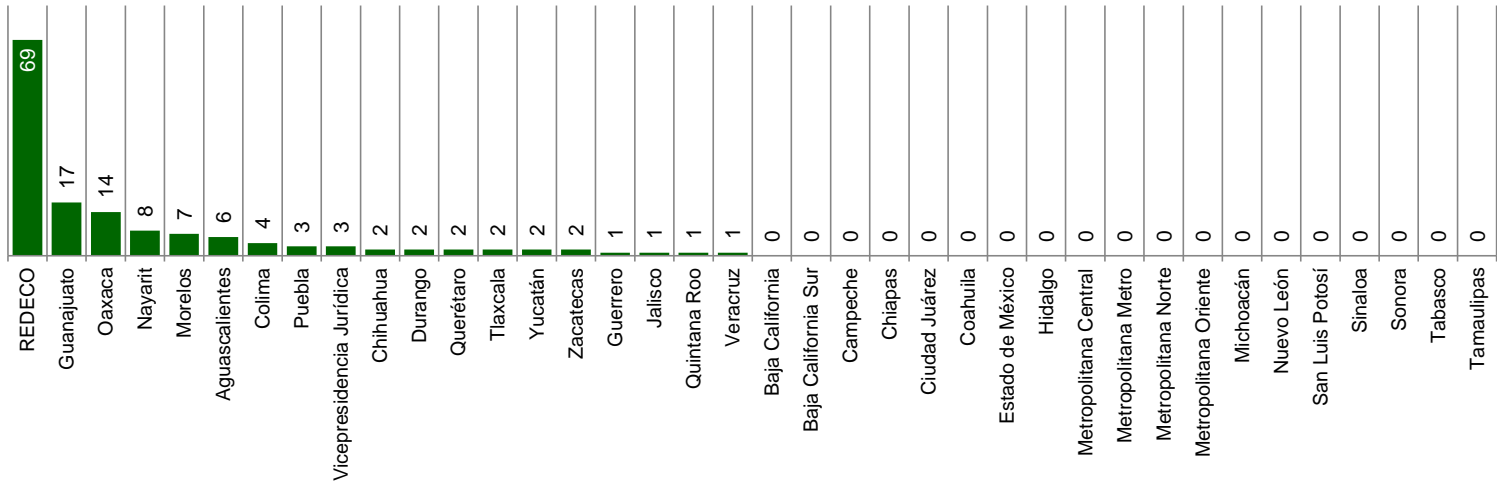
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA POPULAR MEXICANA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 147

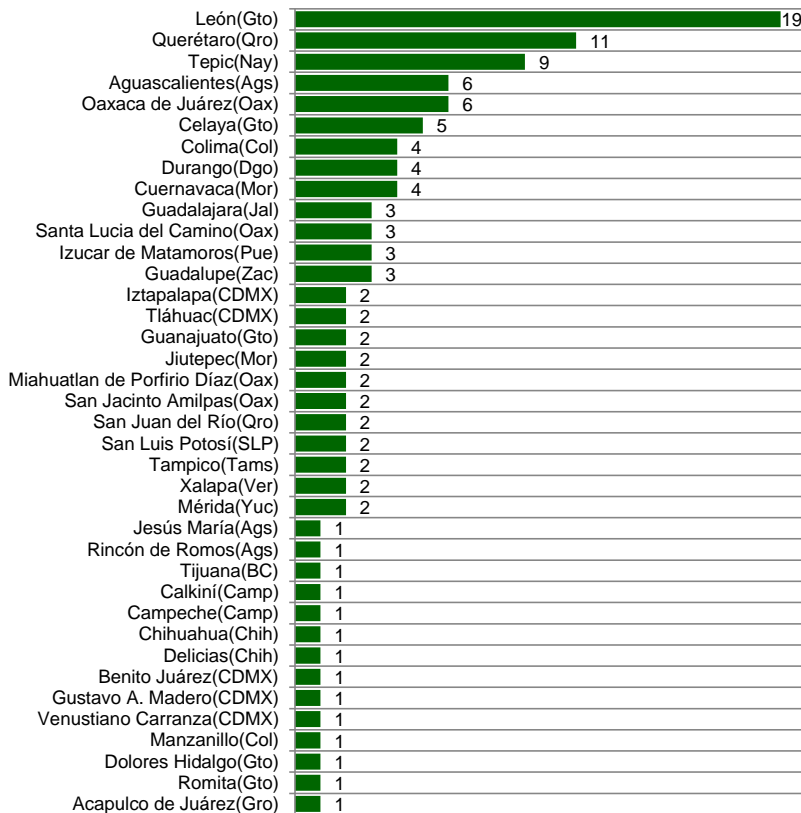


- (*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
- (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
- (***) 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 69 municipios del país se registra al menos una reclamación de Caja Popular Mexicana, de éstos, 17 concentran el 60% de las quejas.

El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



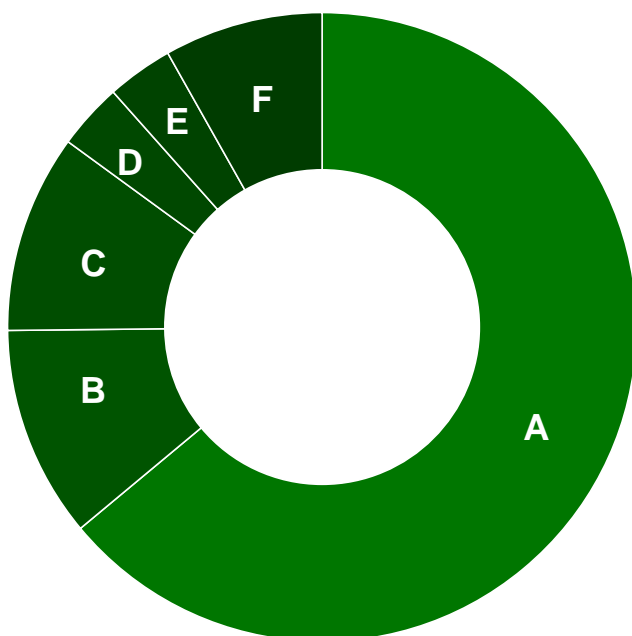
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	11	8%
Entre 30 y 39 años	40	27%
Entre 40 y 49 años	27	18%
Entre 50 y 59 años	19	13%
Entre 60 y 69 años	32	22%
Entre 70 y 79 años	16	11%
Más de 80 años	2	1%
Total	147	100%

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	114	100.0	147	100.0	28.9
Crédito personal	69	60.5	94	63.9	36.2
Cuenta de ahorro	13	11.4	16	10.9	23.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	19	16.7	15	10.2	-21.1
Crédito al auto	1	0.9	5	3.4	400.0
Tarjeta de crédito	0	0.0	5	3.4	-
Resto de productos 1/	12	10.5	12	8.2	0.0

1/ Incluye: Crédito de nómina, Tarjeta de débito, Crédito empresarial, entre otros.



A	63.9%	Crédito personal
	48%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Actualización de historial crediticio no realizada
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	10.9%	Cuenta de ahorro
	25%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	25%	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida
	19%	Incumplimiento con los términos del contrato
C	10.2%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	3.4%	Crédito al auto
E	3.4%	Tarjeta de crédito
F	8.2%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	9.62	8.10	9.01
2	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.96	5.59	10.00	7.79
3	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.51	0.00	10.00	4.90
4	Caja Popular Oblatos, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.09	0.00	10.00	4.82
5	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	8.43	0.00	10.00	4.69
	Promedio del Sector	9.58	0.10	9.64	4.97

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio), juntas concentran el 65.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 150 SOCAPs que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 150 SOCAPs se han adherido a este proceso)

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, Caja Popular Mexicana no presentó problemática, ya que de los 51 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, Caja Popular Mexicana no presentó problemática, ya que de los 53 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 5 casos Caja Popular Mexicana 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. Estos 3 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 16 asuntos atendidos en este proceso, Caja Popular Mexicana no presentó problemática, ya que no se registraron diferimientos.

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, Caja Popular Mexicana 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

CAJA POPULAR MEXICANA



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	30	21				51
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.)	307	251				558
Asuntos directos	30	21				51
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.23	11.95			x	10.94
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	30	21				51
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	30	23				53
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	2	3				5
Asuntos de GE que pasaron a CO	7	7				14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	28.57	42.86			x	35.71
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00				100.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	3				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	66.67			x	60.00
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00				100.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	4				9
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	20.00	0.00			✓	11.11
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00				100.00
Calificación del Proceso	56.06	64.69				55.91

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	10.94	n/a	2.91	n/a	2.91
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	35.71	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	60.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.11	100.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			55.91	48.00	55.91

El puntaje 55.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$55.91 / 10 = 5.59 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA POPULAR MEXICANA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA 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	1	0				1
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.)	1	0				1
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00			✓	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	98.20	N/A				99.57

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA POPULAR MEXICANA



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

GESTIÓN ORDINARIA 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	10	1.00	n/a	9.57	n/a	9.57
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	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.57	80.00	99.57

El puntaje 99.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.57 / 10 = 9.96 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA POPULAR MEXICANA



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	0	0				0
Asuntos concluidos	7	9				16
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	0				0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	7	9				16
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	100.00	100.00				100.00

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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
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			100.00	100.00	100.00

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

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.96	x	0.2	1.99
• Gestión Electrónica:	5.59	x	0.5	2.80
• Conciliación:	10.00	x	0.3	3.00

IDATU ENERO - JUNIO = 7.79

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	43,075	80,701	87.3%
I.- Consultas	42,036	78,932	87.8%
II.- Controversias:	1,039	1,769	70.3%
II.I Aclaraciones	8	44	450.0%
II.II Reclamaciones	1,031	1,725	67.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	1,039	1,769	70.3%
Teléfono	722	1,383	91.6%
Sucursales	235	294	25.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	44	58	31.8%
UNE	29	20	-31.0%
Página de internet	1	9	800.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	8	4	-50.0%
Correo electrónico	0	1	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1.4	\$2.3	59.8%
Monto Abonado (MDP)	\$1.2	\$1.4	11.3%
% de Abono	88.2%	61.4%	
Resolución Favorable al Usuario	23.4%	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

CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS



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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs:	991
Acciones de Defensa realizadas de Caja de Ahorro de los Telefonistas:	14 Part. 1.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	14	7	-50.0%
RECLAMACIONES	0	7	-
Controversias	0	7	-
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	0	3	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	2	-
• Conciliación	0	2	-
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	14	14	0.0%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

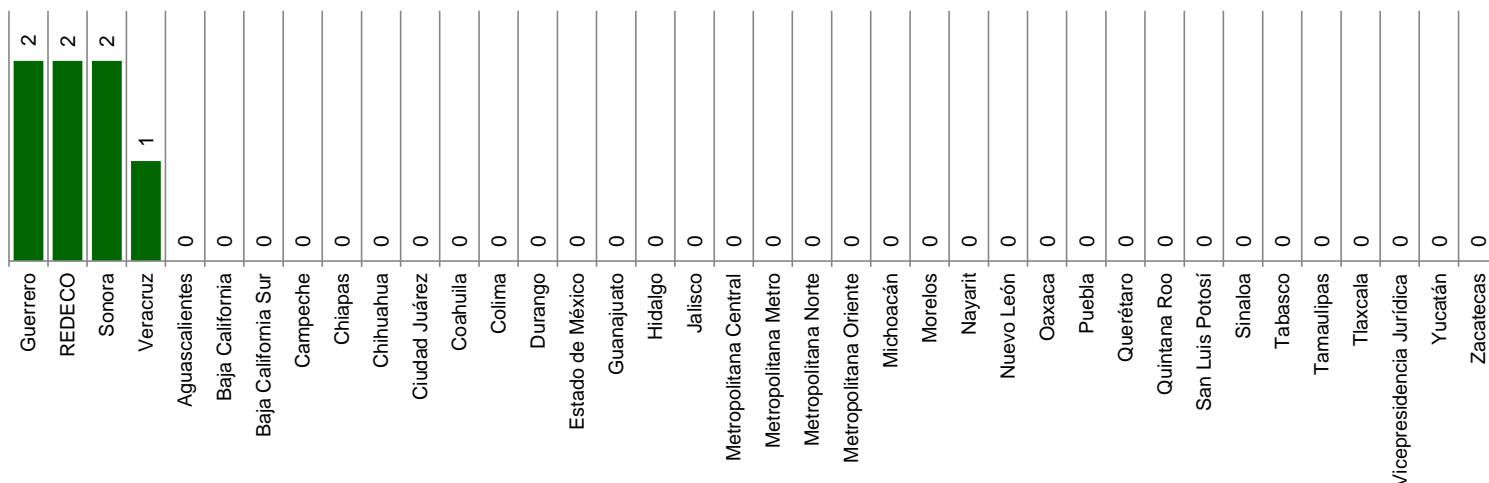
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

7



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

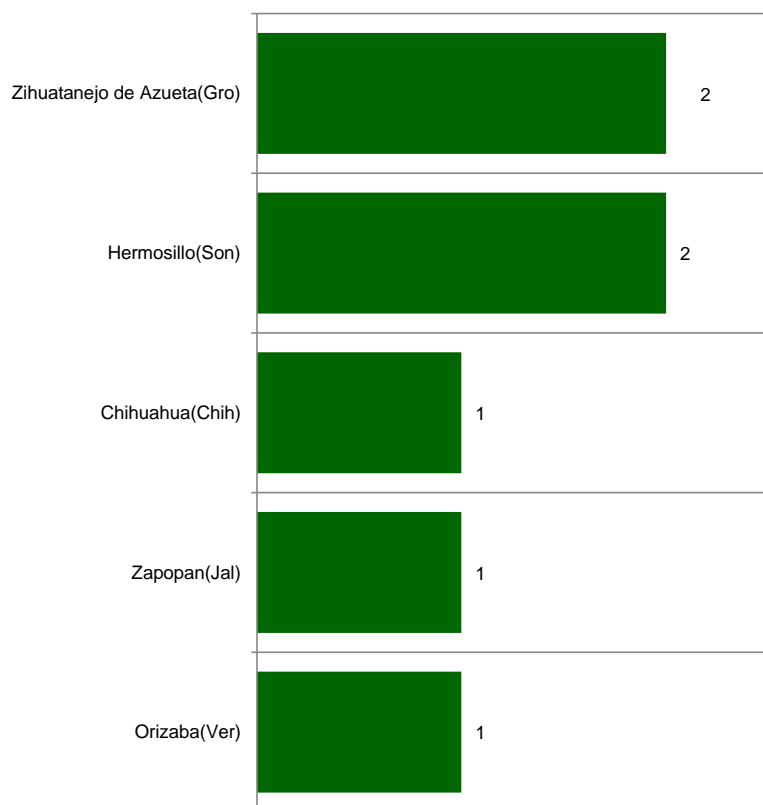
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 5 municipios del país se registra al menos una reclamación de Caja de Ahorro de los Telefonistas, de éstos, 2 concentran el 57% de las quejas.

El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.

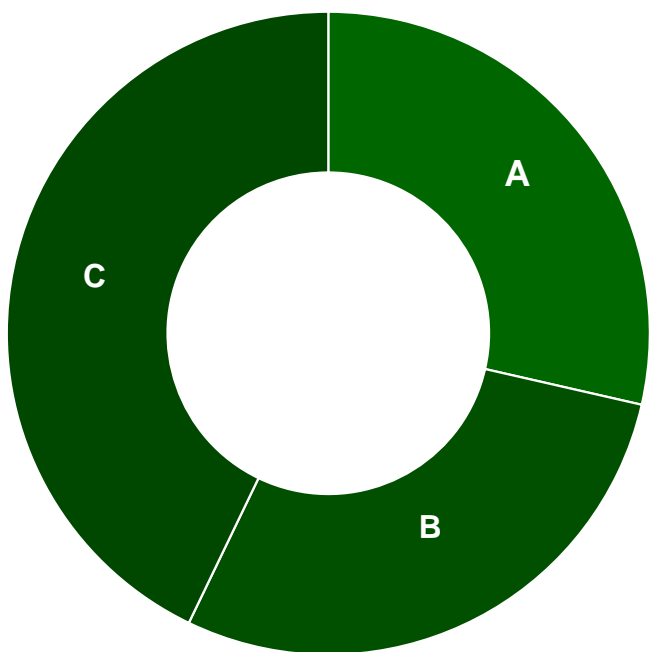


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	5	71%
Entre 40 y 49 años	0	0%
Entre 50 y 59 años	0	0%
Entre 60 y 69 años	2	29%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	7	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	0	0.0	7	100.0	-
Crédito al auto	0	0.0	2	28.6	-
Crédito hipotecario	0	0.0	2	28.6	-
Resto de productos 1/	0	0.0	3	42.8	-

1/Incluye: Crédito personal, cuenta de ahorro, entre otros.



A	28.6%	Crédito al auto
100%		Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización
B	28.6%	Crédito hipotecario
100%		Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	42.8%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS



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

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	Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	9.62	8.10	9.01
2	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.96	5.59	10.00	7.79
3	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.51	0.00	10.00	4.90
4	Caja Popular Oblatos, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.09	0.00	10.00	4.82
5	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	8.43	0.00	10.00	4.69
	Promedio del Sector	9.58	0.10	9.64	4.97

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio), juntas concentran el 65.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 150 SOCAPs que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %

- Gestión Ordinaria 20 %

- Conciliación 30 %

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

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 150 SOCAPs se han adherido a este proceso)**

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRONICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Caja de Ahorro de los Telefonistas no presentó problemática, ya que de 3 asuntos directos que presentó en el periodo no registró 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, Caja de Ahorro de los Telefonistas no presentó problemática, ya que de 3 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 ningún caso Caja de Ahorro de los Telefonistas emitió una resolución a favor del Usuario, por lo que este no se vio afectado por incumplimiento ya convenido y no tuvo que recurrir de nueva cuenta ante esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, evitando así los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

Así mismo, de 1 caso donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, no se obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 1 asunto atendido en este proceso, Caja de Ahorro de los Telefonistas no presentó problemática, ya que no se registró diferimientos.

INCUMPLIMIENTOS: Ese mismo asunto (100.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 50.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Caja de Ahorro de los Telefonistas 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

CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS



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	1	2				3
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.)	19	38				57
Asuntos directos	1	2				3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.00	19.00				19.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	1	2				3
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	1	2				3
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	0	0				0
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	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 y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	96.21	96.21				96.21

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	19.00	n/a	1.21	n/a	1.21
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			96.21	90.00	96.21

El puntaje 96.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.21 / 10 = 9.62 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS



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	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	0				0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0				1
Asuntos concluidos	1	0				1
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	100.00	0.00			✓	100.00
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00				50.00
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	81.00	N/A				81.00

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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	100.00	50.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.00	81.00	81.00

El puntaje 81.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.00 / 10 = 8.10 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.62	x	0.6	5.77
• Conciliación*:	8.10	x	0.4	3.24
IDATU ENERO - JUNIO			=	9.01

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	1,414	1,623	14.8%
I.- Consultas	1,409	1,601	13.6%
II.- Controversias:	5	22	340.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	5	22	340.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	5	22	340.0%
Correo electrónico	0	12	-
Teléfono	5	6	20.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	3	-
Sucursales	0	1	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$19,051.0	\$178,987.6	839.5%
Monto Abonado	\$0.0	\$22,925.7	-
% de Abono	0.0%	12.8%	
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.