



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

SOFIPO

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROYECTO COINCIDIR

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 SOFIPO: 3,399
 Acciones de Defensa realizadas de Proyecto Coincidir: 485 Part. 14.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROYECTO COINCIDIR:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	26	272	946.2%
RECLAMACIONES	4	213	5225.0%
Controversias	4	207	5075.0%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	2	121	5950.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1	0	-100.0%
• Conciliación	1	85	8400.0%
Solicitud de Dictamen	0	6	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	30	485	1516.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

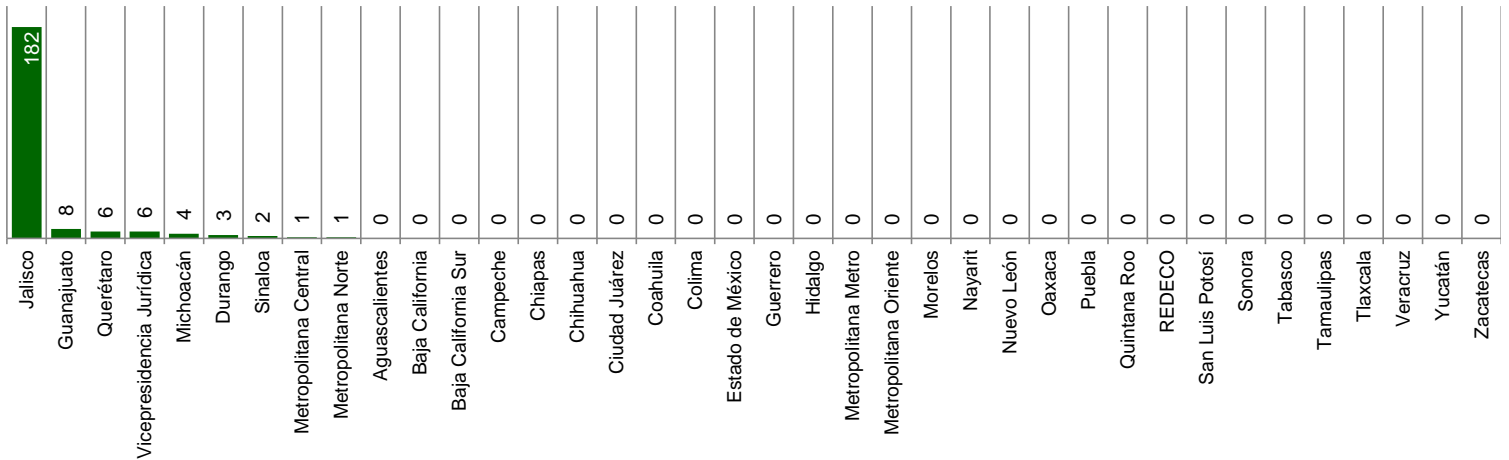
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROYECTO COINCIDIR



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 213

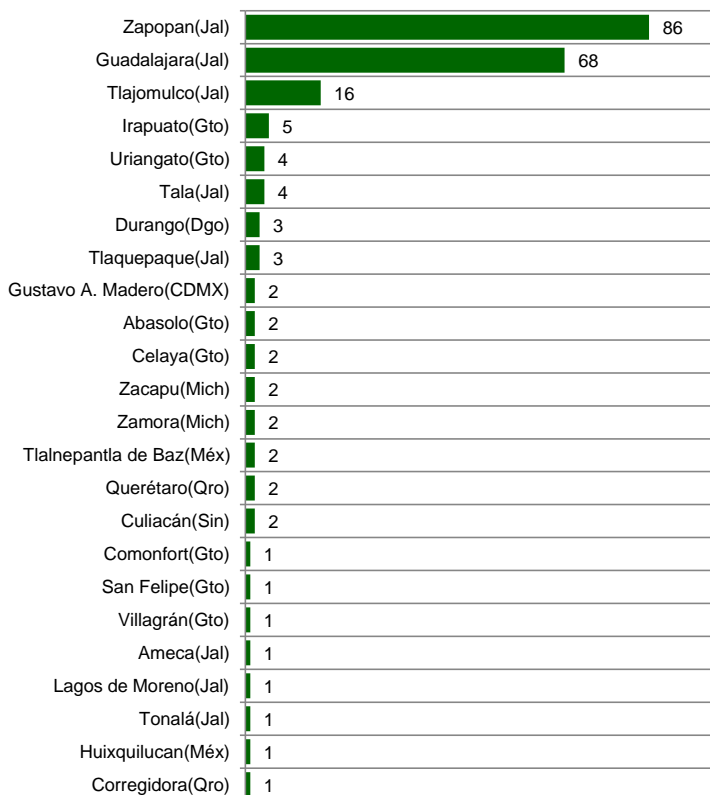


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
 (***) 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 24 municipios del país se registra al menos una reclamación de Proyecto Coincidir, de éstos, 2 concentran el 72% de las quejas.

El 32% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 68% por mujeres.

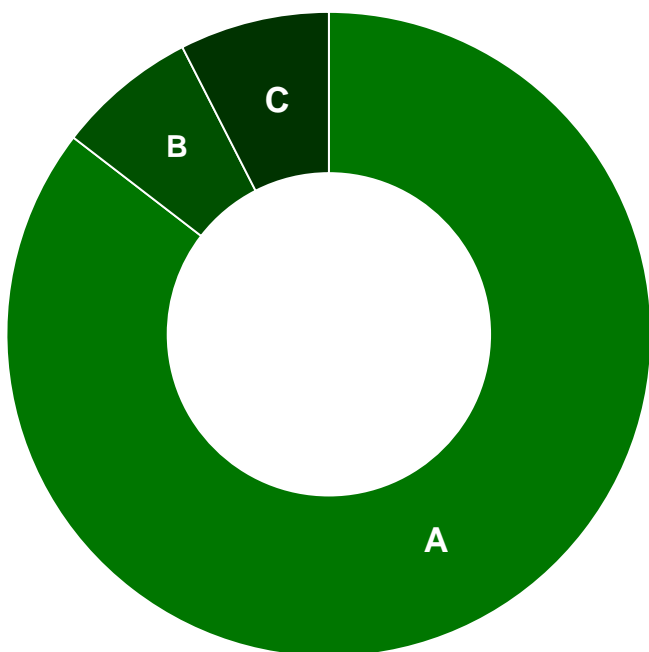


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	4	2%
Entre 30 y 39 años	11	5%
Entre 40 y 49 años	26	12%
Entre 50 y 59 años	53	25%
Entre 60 y 69 años	49	23%
Entre 70 y 79 años	55	26%
Más de 80 años	15	7%
Total	213	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	4	100.0	213	100.0	5225.0
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	1	25.0	182	85.5	18100.0
Cuenta de ahorro	0	0.0	15	7.0	-
Resto de productos 1/	3	75.0	16	7.5	-

1/ Incluye: Crédito personal, Tarjeta de débito, Cuenta de cheques, entre otros.



A 85.5% Valores e instrumentos de inversión (PRLV)

- 50% Solicitud de entrega de recursos no atendida
- 38% Solicitud de devolución de recursos invertidos no entregados a su vencimiento
- 8% Negativa al pago de rendimientos

B 7.0% Cuenta de ahorro

- 80% Solicitud de entrega de recursos no atendida
- 13% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
- 7% Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida

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

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	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.44	10.00	9.66
2	Te Creemos, S.A. de C.V.	N/A	8.60	10.00	9.16
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	7.84	10.00	8.70
4	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.79	6.78	6.42	7.27
5	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	7.09	5.18	4.68	5.41
	Promedio del Sector	9.19	4.59	9.07	8.14

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 80.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPOs 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.
 (25 de 44 SOFIPO 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, Proyecto Coincidir acumuló 2 vencimientos de 117 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó 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 Proyecto Coincidir no presentó problemática, ya que de los 117 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 21 casos Proyecto Coincidir 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, 14 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 8 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo respuesta favorable 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 54 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Proyecto Coincidir no presentó esta problemática.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 27 asuntos (50.0%) registró un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 93.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 25 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, Proyecto Coincidir incumplió en 20 caso que significó el 80.0% de sus convenios firmados y representó el 100.0% 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

PROYECTO COINCIDIR



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	2	0				2
Asuntos directos	60	57				117
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.33	0.00			✓	1.71
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00				33.33
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,199	1,131				2,330
Asuntos directos	60	57				117
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.98	19.84			✓	19.91
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	2				5
Asuntos directos	60	57				117
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	5.00	3.51			✓	4.27
% de participación respecto del Sector	75.00	100.00				83.33
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	60	57				117
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	1	20				21
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	28				29
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	100.00	71.43			✓	72.41
% de participación respecto del Sector	8.33	68.97				51.22
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	13				14
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	20				21
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	65.00			✓	66.67
% de participación respecto del Sector	16.67	86.67				66.67
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	8				8
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	12.50			✗	12.50
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00				10.00
Calificación del Proceso	68.27	56.67				51.79

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROYECTO COINCIDIR



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	1.71	33.33	9.85	1.00	5.42
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.91	n/a	1.02	n/a	1.02
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	4.27	83.33	1.00	1.00	1.00
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	72.41	51.22	1.33	1.00	1.16
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	66.67	1.00	1.00	1.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	12.50	10.00	8.88	5.50	7.19
Total	100			58.07	39.50	51.79

El puntaje 51.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$51.79 / 10 = 5.18 \text{ de calificación}$$

(*) 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:

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	1	0				1
Asuntos directos	1	0				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	100.00	0.00			✓	100.00
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00				100.00
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	1	0				1
Asuntos concluidos	2	0				2
Índice de asuntos con prórroga (%)	50.00	0.00			✓	50.00
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00				100.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
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.)	752	0				752
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	752.00	0.00			✓	752.00
% 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	71.20	N/A				70.87

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	100.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	7.87	n/a	7.87
Asuntos con prórroga	10	50.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	752.00	n/a	1.00	n/a	1.00
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			70.87	62.00	70.87

El puntaje 70.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$70.87 / 10 = 7.09 \text{ de calificación}$$

(*) 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

PROYECTO COINCIDIR



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	47				54
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	3	24				27
Asuntos concluidos	7	47				54
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	42.86	51.06			X	50.00
% de participación respecto del Sector	75.00	96.00				93.10
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	20				20
Asuntos con Convenio	1	24				25
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	83.33			X	80.00
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00				100.00
Calificación del Proceso	86.43	42.00				46.75

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	50.00	93.10	10.50	1.00	5.75
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	80.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			51.50	42.00	46.75

El puntaje 46.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$46.75 / 10 = 4.68 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	7.09	x	0.2	1.42
• Gestión Electrónica:	5.18	x	0.5	2.59
• Conciliación:	4.68	x	0.3	1.40

IDATU ENERO - JUNIO = 5.41

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	5	0	-100.0%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	5	0	-100.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	5	0	-100.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	5	0	-100.0%
Página de internet	3	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	0	-100.0%
Correo electrónico	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1.1	\$0.0	-100.0%
Monto Abonado (MDP)	\$1.1	\$0.0	-100.0%
% de Abono	100.0%	-	
Resolución Favorable al Usuario	20.0%	-	

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

LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS



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 SOFIPO: 3,399
 Acciones de Defensa realizadas de Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V: 818 Part. 24.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS:

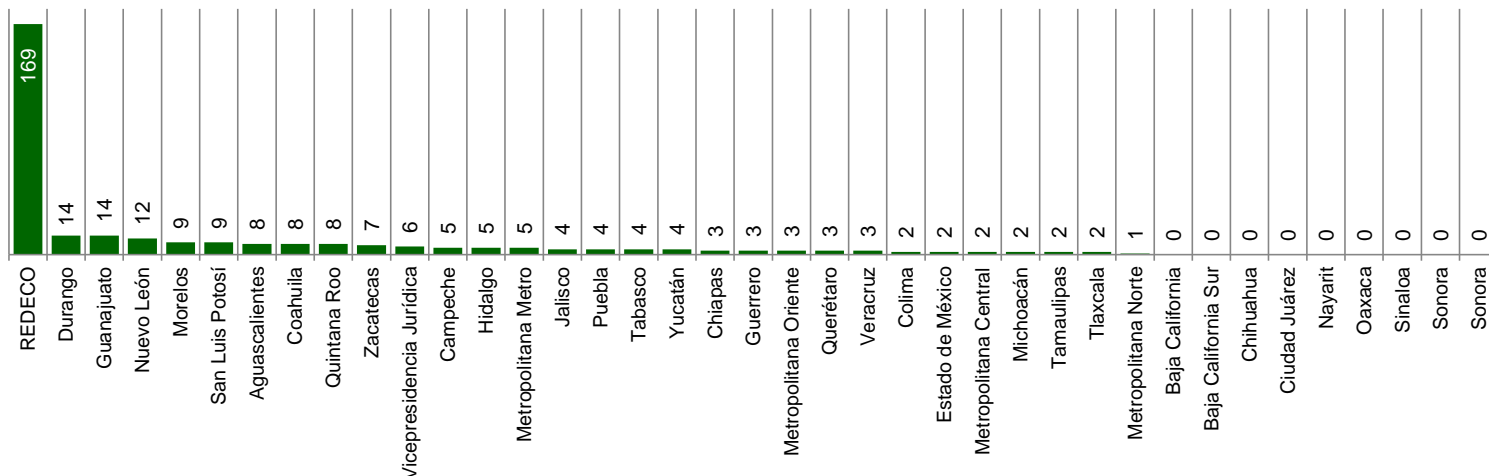
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	429	495	15.4%
RECLAMACIONES	280	323	15.4%
Controversias	276	317	14.9%
• Gestión Ordinaria	3	1	-66.7%
• Gestión Electrónica	125	118	-5.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	124	169	36.3%
• Conciliación	24	29	20.8%
Solicitud de Dictamen	4	6	50.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	709	818	15.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 323

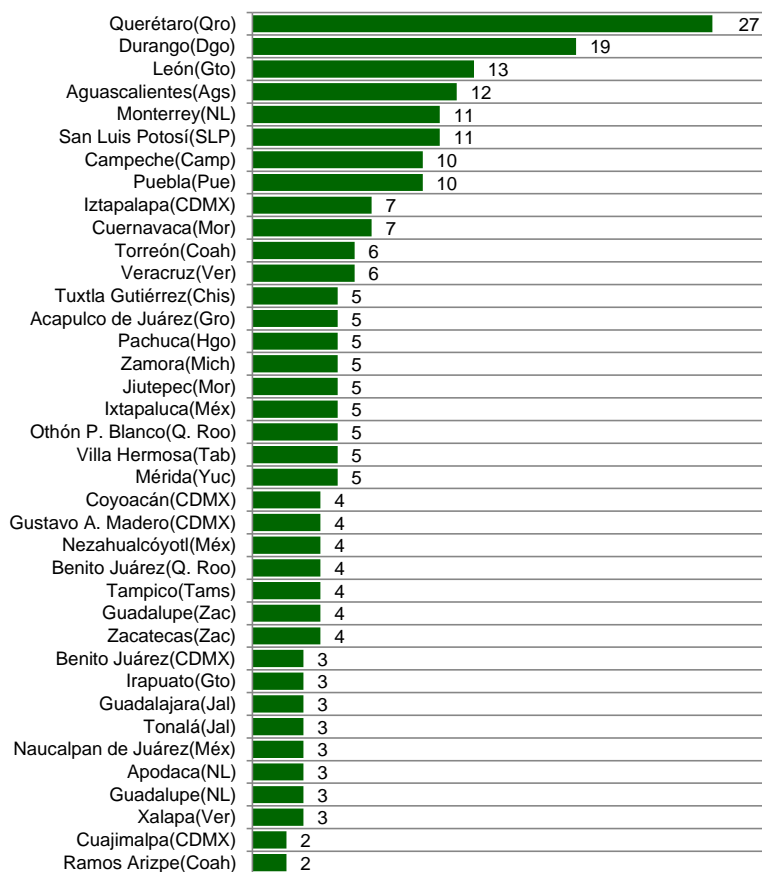


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
 (***) 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 103 municipios del país se registra al menos una reclamación de Libertad Servicios Financieros, de éstos, 21 concentran el 57% de las quejas.

El 48% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 52% por mujeres.

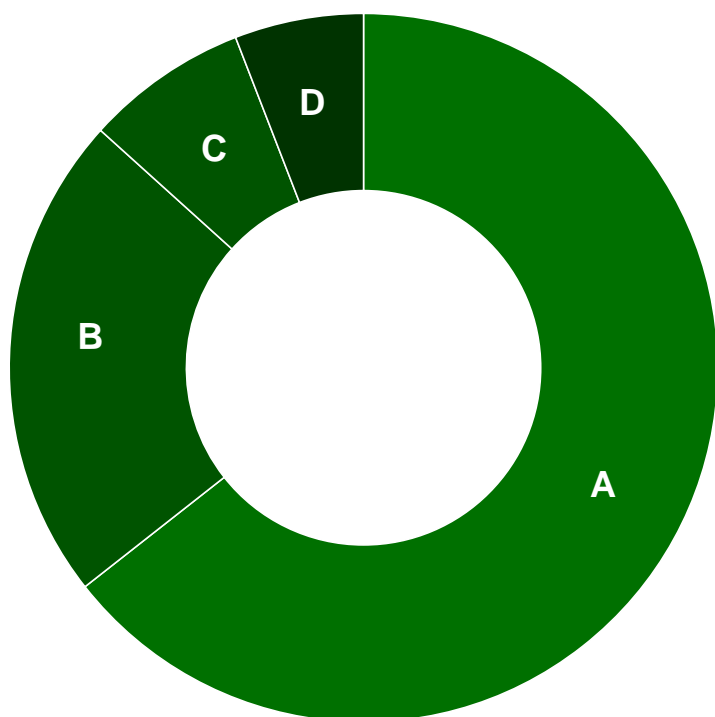


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	22	6.8%
Entre 30 y 39 años	83	25.7%
Entre 40 y 49 años	63	19.5%
Entre 50 y 59 años	75	23.2%
Entre 60 y 69 años	70	21.7%
Entre 70 y 79 años	10	3.1%
Más de 80 años	0	0.0%
Total	323	100.0%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	280	100.0	323	100.0	15.4
Crédito personal	176	62.9	208	64.4	18.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	58	20.7	72	22.3	24.1
Crédito de nómina	15	5.3	24	7.4	60.0
Resto de productos 1/	31	11.1	19	5.9	-

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Tarjeta de crédito, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.



A	64.4%	Crédito personal
	42%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	16%	Actualización de historial crediticio no realizada
	9%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	22.3%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	7.4%	Crédito de nómina
	21%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
	17%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	Actualización de historial crediticio no realizada
D	5.9%	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 SOFIPO y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFIPO.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFIPO.

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	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.44	10.00	9.66
2	Te Creemos, S.A. de C.V.	N/A	8.60	10.00	9.16
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	7.84	10.00	8.70
4	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.79	6.78	6.42	7.27
5	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	7.09	5.18	4.68	5.41
	Promedio del Sector	9.19	4.59	9.07	8.14

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 80.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPOs 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.
(25 de 44 SOFIPO 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 ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Libertad Servicios Financieros no presentó problemática, ya que los 110 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, Libertad Servicios Financieros no presentó problemática, ya que de los 113 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 14 casos Libertad Servicios Financieros 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, 7 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 5 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo respuesta favorable 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 30 asuntos atendidos en este proceso, 7 (23.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 77.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.1% obtuvieron respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (3.3%) registró un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 3.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Libertad Servicios Financieros 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	55	55				110
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.)	1,024	993				2,017
Asuntos directos	55	55				110
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.62	18.05			✓	18.34
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	55	55				110
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.82	0.00			✓	0.91
% de participación respecto del Sector	25.00	0.00				16.67
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	56	57				113
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	6				14
Asuntos de GE que pasaron a CO	11	8				19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	72.73	75.00			✗	73.68
% de participación respecto del Sector	66.67	20.69				34.15
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	2				7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	6				14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	62.50	33.33			✓	50.00
% de participación respecto del Sector	83.33	13.33				33.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	2				5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	0.00			✓	20.00
% de participación respecto del Sector	20.00	0.00				10.00
Calificación del Proceso	61.11	79.39				67.79

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	18.34	n/a	1.35	n/a	1.35
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.91	16.67	4.15	4.20	4.17
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	73.68	34.15	1.00	7.33	4.17
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	33.33	4.50	8.00	6.25
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.00	10.00	8.20	5.50	6.85
Total	100			64.20	65.03	67.79

El puntaje 67.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$67.79 / 10 = 6.78 \text{ de calificación}$$

(*) 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:

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	1				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.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	1.00			X	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				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	N/A	96.63				97.87



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	7.87	n/a	7.87
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	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			97.87	80.00	97.87

El puntaje 97.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.87 / 10 = 9.79 \text{ de calificación}$$

(*) 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

LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS



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	4				7
Asuntos concluidos	15	15				30
Índice de asuntos diferidos (%)	20.00	26.67			X	23.33
% de participación respecto del Sector	75.00	80.00				77.78
Asuntos diferidos no conciliados	2	2				4
Asuntos diferidos	3	4				7
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	50.00			✓	57.14
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00				100.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	15	15				30
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	6.67			X	3.33
% de participación respecto del Sector	0.00	4.00				3.45
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	69.60	67.33				64.18

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	23.33	77.78	6.70	1.00	3.85
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	57.14	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento	20	3.33	3.45	19.37	19.30	19.33
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			67.07	61.30	64.18

El puntaje 64.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$64.18 / 10 = 6.42 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.79	x	0.2	1.96
• Gestión Electrónica:	6.78	x	0.5	3.39
• Conciliación:	6.42	x	0.3	1.92
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	7.27

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	1,176	1,364	16.0%
I.- Consultas	510	682	33.7%
II.- Controversias:	666	682	2.4%
II.I Aclaraciones	290	344	18.6%
II.II Reclamaciones	376	338	-10.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	666	682	2.4%
Teléfono	214	265	23.8%
Sucursales	268	247	-7.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	125	129	3.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	39	28	-28.2%
Correo electrónico	18	13	-27.8%
UNE	2	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$871,211.6	\$0.0	-100.0%
Monto Abonado	\$477,792.8	\$0.0	-100.0%
% de Abono	54.8%	-	-
Resolución Favorable al Usuario	28.1%	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

CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPRENDEDOR



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 SOFIPO: 3,399
 Acciones de Defensa realizadas de Consejo de Asistencia al Microempendedor: 651 Part. 19.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPRENDEDOR:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	434	513	18.2%
RECLAMACIONES	93	138	48.4%
Controversias	90	134	48.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	45	67	48.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	35	62	77.1%
• Conciliación	10	5	-50.0%
Solicitud de Dictamen	2	1	-50.0%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	527	651	23.5%

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.

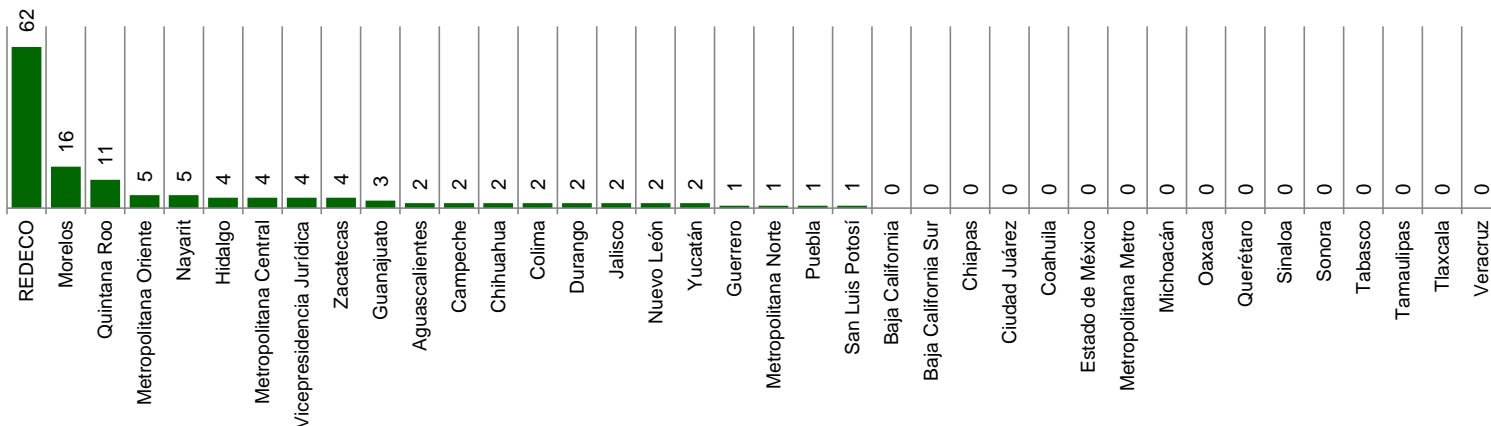
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPREENDEDOR

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 138

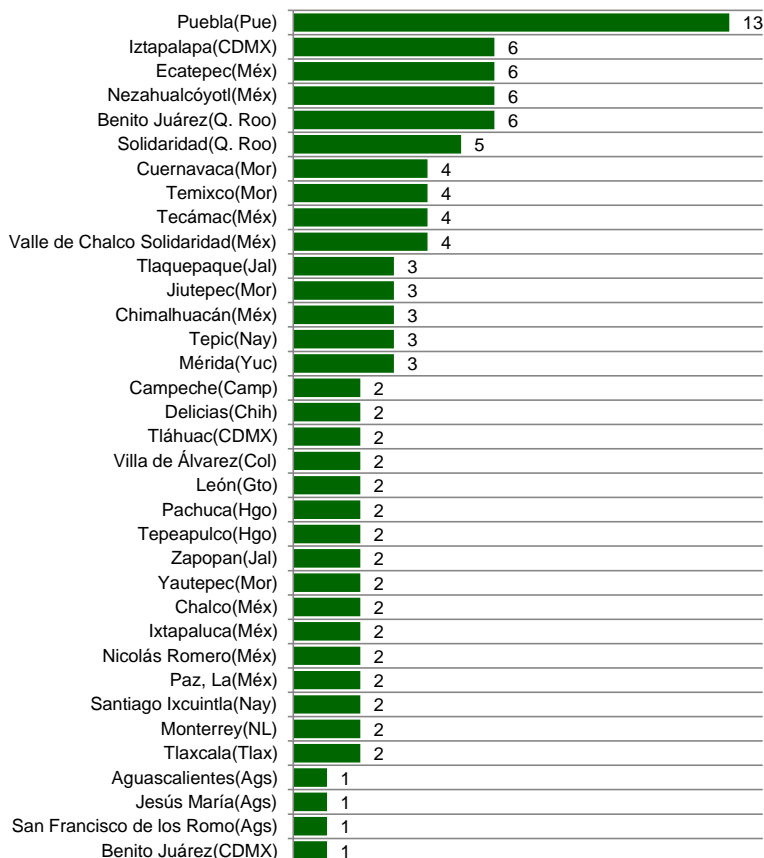


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
 (***) 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 64 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consejo de Asistencia al Microempendedor, de éstos, 15 concentran el 53% de las quejas.

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



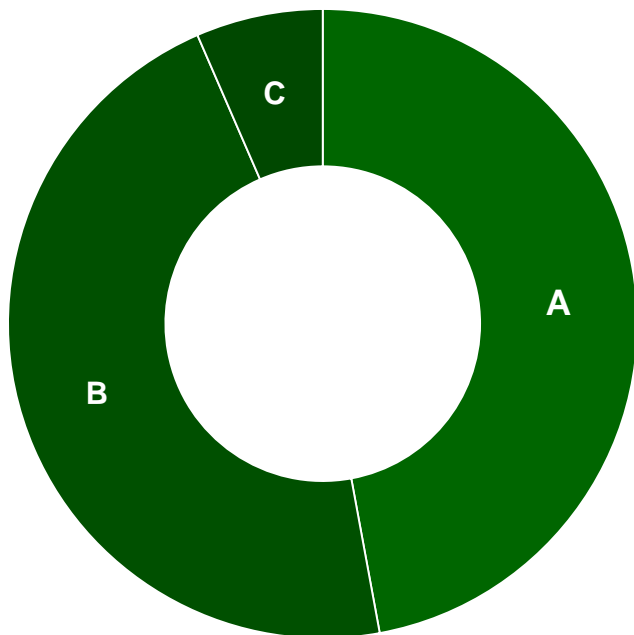
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	24	18%
Entre 30 y 39 años	39	28%
Entre 40 y 49 años	32	23%
Entre 50 y 59 años	19	14%
Entre 60 y 69 años	17	12%
Entre 70 y 79 años	7	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	138	100%

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	93	100.0	138	100.0	48.4
Crédito personal	47	50.6	65	47.1	38.3
Créditos solidarios y/o grupal	23	24.7	64	46.4	178.3
Resto de productos 1/	23	24.7	9	6.5	-

1/ Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Créditos y préstamos de habilitación y avío, entre otros.



A 47.1% Crédito personal
37% Gestión de Cobranza (REDECO)
14% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
12% Actualización de historial crediticio no realizada
B 46.4% Créditos solidarios y/o grupal
50% Gestión de Cobranza (REDECO)
17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
11% Actualización de historial crediticio no realizada
C 6.5% 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 SOFIPO y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFIPO.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFIPO.

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	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.44	10.00	9.66
2	Te Creemos, S.A. de C.V.	N/A	8.60	10.00	9.16
3	Consejo de Asistencia al Microempendedor, S.A. de C.V.	N/A	7.84	10.00	8.70
4	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.79	6.78	6.42	7.27
5	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	7.09	5.18	4.68	5.41
	Promedio del Sector	9.19	4.59	9.07	8.14

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 80.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPOs 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.
 (25 de 44 SOFIPO 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, Consejo de Asistencia al Microempendedor acumuló 1 vencimiento de 63 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 16.7% 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 Consejo de Asistencia al Microempendedor no presentó problemática, ya que de los 64 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 2 casos Consejo de Asistencia al Microempendedor 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, ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 1 caso 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 8 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Consejo de Asistencia al Microempendedor no presentó esta problemática.

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, 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, Consejo de Asistencia al Microempendedor no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	27	36				63
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.70	0.00			✓	1.59
% de participación respecto del Sector	25.00	0.00				16.67
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	468	509				977
Asuntos directos	27	36				63
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.33	14.14			✓	15.51
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	27	36				63
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	27	37				64
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	1	1				2
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	2				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	100.00	50.00			✓	66.67
% de participación respecto del Sector	8.33	3.45				4.88
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1				2
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	1				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	100.00			✗	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00				10.00
Calificación del Proceso	83.46	83.68				78.37

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPRENDEDOR



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	1.59	16.67	9.86	5.50	7.68
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.51	n/a	1.95	n/a	1.95
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	66.67	4.88	2.81	18.19	10.50
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	100.00	10.00	1.00	5.50	3.25
Total	100			70.61	79.19	78.37

El puntaje 78.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.37 / 10 = 7.84 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPREENDEDOR



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	3	5				8
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	3	5				8
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	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:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.84	x	0.6	4.70
• Conciliación:	10.00	x	0.4	4.00
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.70

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	826	1,211	46.6%
I.- Consultas	58	72	24.1%
II.- Controversias:	768	1,139	48.3%
II.I Aclaraciones	62	0	-100.0%
II.II Reclamaciones	706	1,139	61.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	768	1,139	48.3%
Teléfono	696	1,030	48.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	24	65	170.8%
Correo electrónico	48	39	-18.8%
UNE	0	5	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$36.9	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$34.6	-
% de Abono	-	93.6%	
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

TE CREEMOS



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 SOFIPO: 3,399
 Acciones de Defensa realizadas de Te Creemos: 407 Part. 12.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TE CREEMOS:

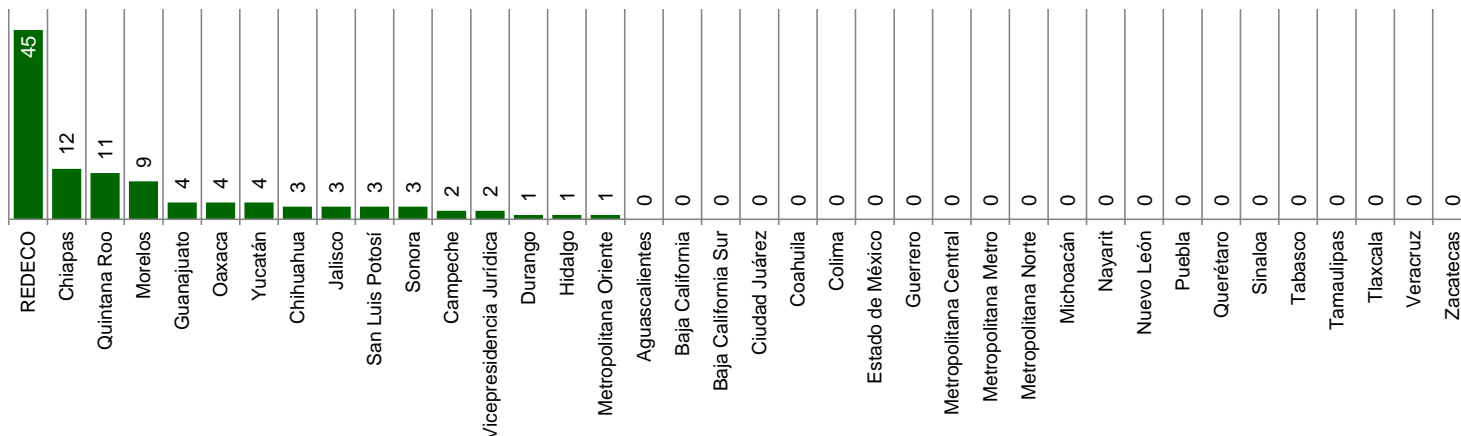
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	246	299	21.5%
RECLAMACIONES	91	108	18.7%
Controversias	91	106	16.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	45	48	6.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	30	45	50.0%
• Conciliación	16	13	-18.8%
Solicitud de Dictamen	0	2	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	337	407	20.8%

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 y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 108



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

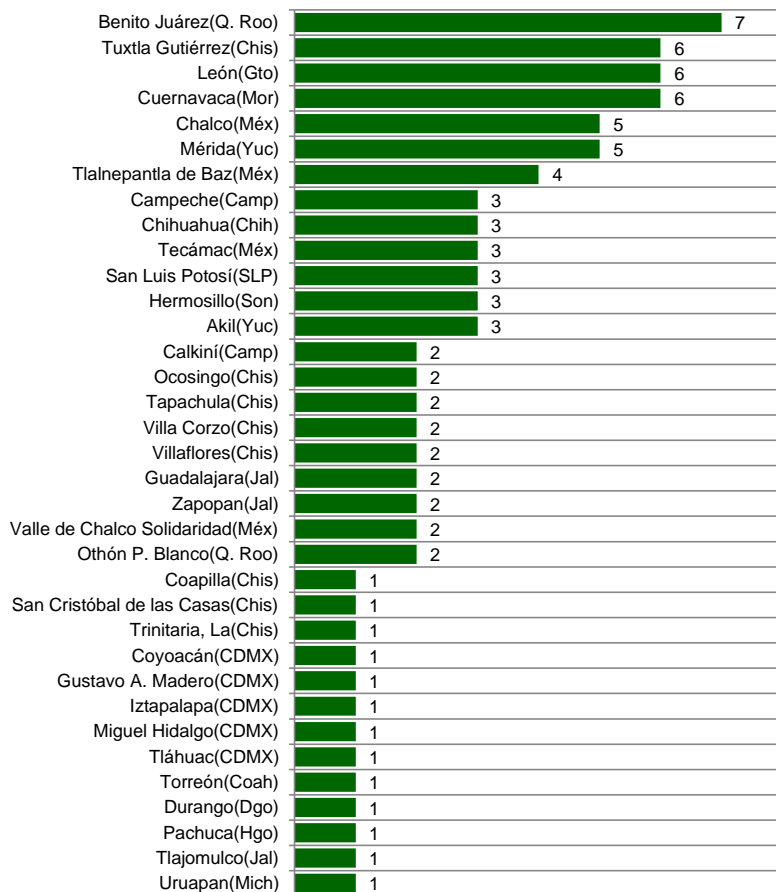
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 55 municipios del país se registra al menos una reclamación de Te Creemos, de éstos, 13 concentran el 53% de las quejas.

El 23% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 77% por mujeres.



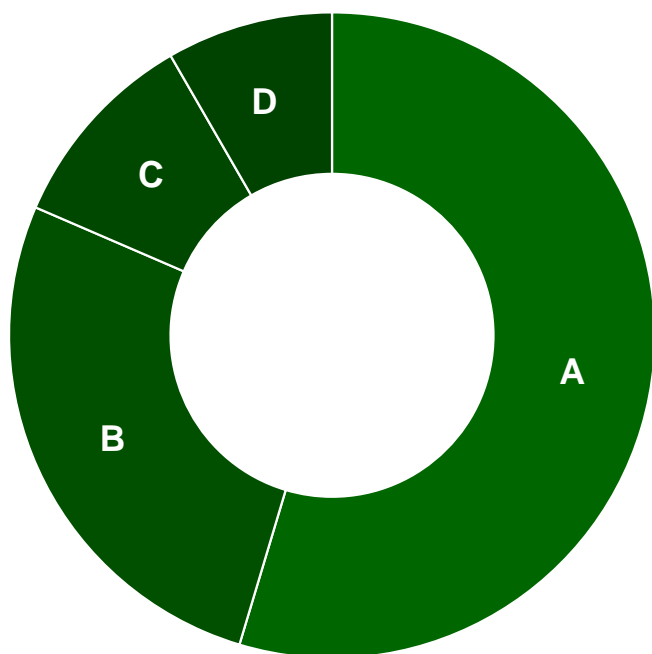
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	19	17.6%
Entre 30 y 39 años	32	29.6%
Entre 40 y 49 años	26	24.1%
Entre 50 y 59 años	20	18.5%
Entre 60 y 69 años	9	8.3%
Entre 70 y 79 años	2	1.9%
Más de 80 años	0	0.0%
Total	108	100.0%

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	91	100.0	108	100.0	18.7
Crédito personal	66	72.5	59	54.6	-10.6
Créditos solidarios y/o grupal	8	8.8	29	26.9	262.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	9	9.9	11	10.2	22.2
Resto de productos 1/	8	8.8	9	8.3	-

1/ Incluye: Tarjeta de débito, Crédito de nómina, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.



A 54.6% Crédito personal

- 31% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 14% Actualización de historial crediticio no realizada
- 8% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 26.9% Créditos solidarios y/o grupal

- 52% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 14% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 10% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

C 10.2% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 8.3% 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 SOFIPO y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFIPO.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFIPO.

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	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.44	10.00	9.66
2	Te Creemos, S.A. de C.V.	N/A	8.60	10.00	9.16
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	7.84	10.00	8.70
4	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.79	6.78	6.42	7.27
5	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	7.09	5.18	4.68	5.41
	Promedio del Sector	9.19	4.59	9.07	8.14

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 80.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPOs 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. (25 de 44 SOFIPO 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, Te Creemos no presento problemática, ya que los 47 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 Te Creemos no presentó problemática, ya que de los 48 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 4 casos Te Creemos 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, ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 9 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:

De 16 asuntos atendidos en este proceso, Te Creemos, no tuvo problemática alguna, ya que de los asuntos concluidos en el proceso de Conciliación no hubo Diferimientos ni Incumplimientos.

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	23	24				47
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.)	266	394				660
Asuntos directos	23	24				47
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.57	16.42			X	14.04
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	23	24				47
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	23	25				48
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	2				4
Asuntos de GE que pasaron a CO	6	7				13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	33.33	28.57			✓	30.77
% de participación respecto del Sector	16.67	6.90				9.76
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	2				4
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	2				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	5				9
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	40.00			X	22.22
% de participación respecto del Sector	0.00	40.00				20.00
Calificación del Proceso	92.23	85.89				85.98

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	14.04	n/a	2.25	n/a	2.25
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	30.77	9.76	12.07	16.38	14.22
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	22.22	20.00	8.00	1.00	4.50
Total	100			87.32	77.38	85.98

El puntaje 85.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.98 / 10 = 8.60 \text{ de calificación}$$

(*) 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	0	0				0
Asuntos concluidos	8	8				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	8	8				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:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.60	x	0.6	5.16
• Conciliación:	10.00	x	0.4	4.00
IDATU ENERO - JUNIO			=	9.16

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	45	152	237.8%
I.- Consultas	0	93	-
II.- Controversias:	45	59	31.1%
II.I Aclaraciones	0	8	-
II.II Reclamaciones	45	51	13.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	45	59	31.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	45	43	-4.4%
Teléfono	0	9	-
Correo electrónico	0	7	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	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

FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS



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 SOFIPO: 3,399
 Acciones de Defensa realizadas de Fincomún Servicios Financieros Comunitarios: 294 Part. 8.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	250	212	-15.2%
RECLAMACIONES	82	82	0.0%
Controversias	82	81	-1.2%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	15	27	80.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	64	42	-34.4%
• Conciliación	3	12	300.0%
Solicitud de Dictamen	0	1	-
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	332	294	-11.4%

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

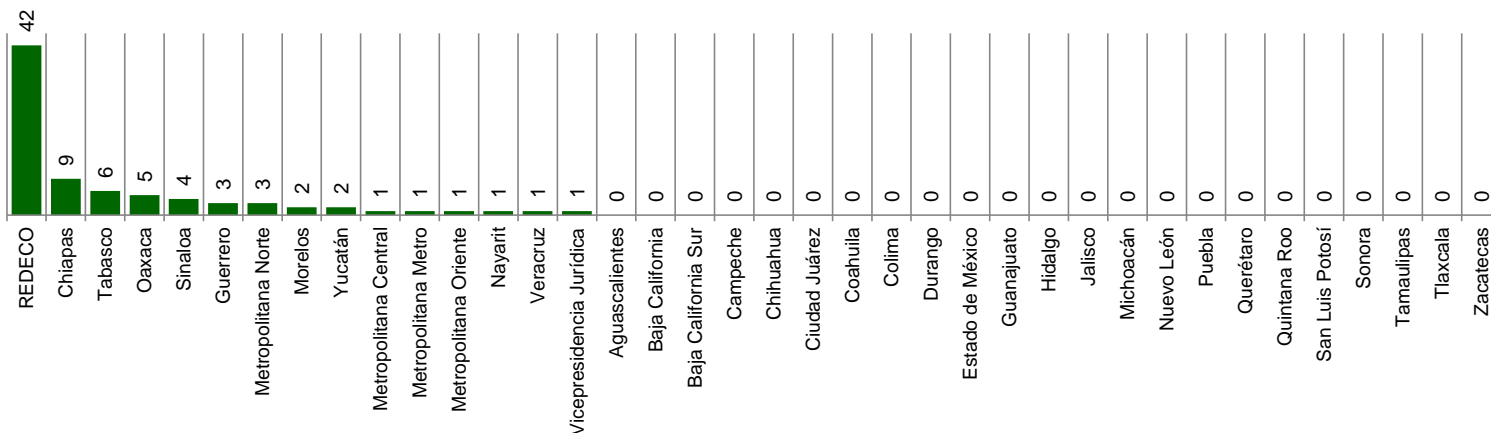
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 82

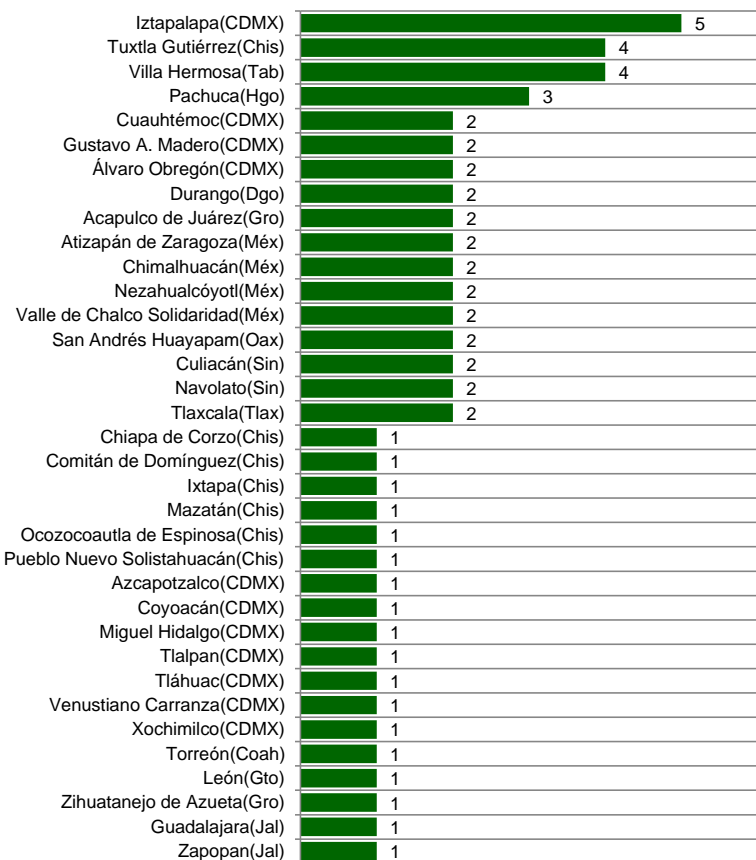


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
 (***) 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 56 municipios del país se registra al menos una reclamación de Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, de éstos, 17 concentran el 51% de las quejas.

El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	4	5%
Entre 30 y 39 años	18	22%
Entre 40 y 49 años	18	22%
Entre 50 y 59 años	31	38%
Entre 60 y 69 años	11	13%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	82	100%

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

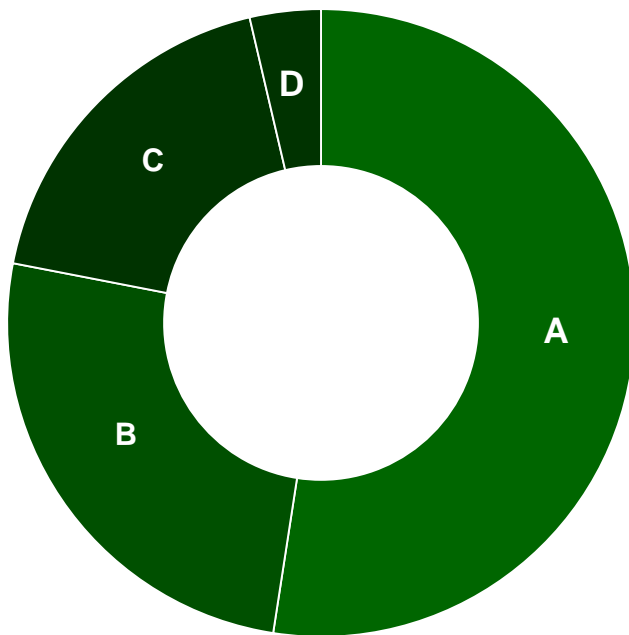
FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	82	100.0	82	100.0	0.0
Crédito personal	45	54.9	43	52.4	-4.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	27	32.9	21	25.6	-22.2
Crédito de nómina	3	3.7	15	18.3	400.0
Resto de productos 1/	7	8.5	3	3.7	-

1/ Incluye: Crédito con garantía prendaria, Tarjeta de crédito, entre otros.



A 52.4% Crédito personal

- 37% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 26% Actualización de historial crediticio no realizada
- 7% Crédito no reconocido en el historial crediticio

B 25.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 18.3% Crédito de nómina

- 27% Beneficios no aplicados al crédito
- 27% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 20% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

D 3.7% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS



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

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	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V.	N/A	9.44	10.00	9.66
2	Te Creemos, S.A. de C.V.	N/A	8.60	10.00	9.16
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V.	N/A	7.84	10.00	8.70
4	Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.79	6.78	6.42	7.27
5	Proyecto Coincidir, S.A. de C.V.	7.09	5.18	4.68	5.41
	Promedio del Sector	9.19	4.59	9.07	8.14

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 80.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 44 SOFIPOs 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.
(25 de 44 SOFIPO 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, Fincomún Servicios Financieros Comunitarios no presentó problemática, ya que de los 24 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 Fincomún Servicios Financieros Comunitarios no presentó problemática, ya que de los 24 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 Fincomún Servicios Financieros Comunitarios emitió una resolución a favor del Usuario.

En contraste, de 4 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 8 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Fincomún Servicios Financieros Comunitarios no presentó esta problemática.

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, 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, Fincomún Servicios Financieros Comunitarios 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

FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS



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	7	17				24
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.)	92	184				276
Asuntos directos	7	17				24
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.14	10.82			✓	11.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	7	17				24
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	7	17				24
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	3	1				4
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	1				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	1				4
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	100.00			✗	25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00				10.00
Calificación del Proceso	97.44	91.18				94.41

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS



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	11.50	n/a	2.79	n/a	2.79
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	25.00	10.00	7.75	5.50	6.63
Total	100			95.54	85.50	94.41

El puntaje 94.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.41 / 10 = 9.44 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS



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	5	3				8
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	5	3				8
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	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	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:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
 FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.44	x	0.6	5.66
• Conciliación:	10.00	x	0.4	4.00
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	9.66

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	453	307	-32.2%
I.- Consultas	143	103	-28.0%
II.- Controversias:	310	204	-34.2%
II.I Aclaraciones	8	3	-62.5%
II.II Reclamaciones	302	201	-33.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	310	204	-34.2%
Página de internet	135	140	3.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	15	26	73.3%
Teléfono	49	17	-65.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	3	12	300.0%
Correo electrónico	96	4	-95.8%
Sucursales	7	4	-42.9%
UNE	5	1	-80.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$98,051.5	\$165,650.2	68.9%
Monto Abonado	\$27,916.7	\$1,408.8	-95.0%
% de Abono	28.5%	0.9%	
Resolución Favorable al Usuario	1.6%	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.