

# MANUAL DEL PROCESADOR ESTADÍSTICO



**Estadística**  
Portal de información

## ¿QUÉ ES EL PROCESADOR ESTADÍSTICO?

El Procesador Estadístico es una aplicación web que permite crear “**REPORTES A LA CARTA**” con la finalidad de obtener cifras de carácter oficial en materia de atención a usuarios y utilizarlas en el día a día para la toma de decisiones en las finanzas personales.

[Procesador Estadístico](#)

[Reportes a la Carta](#)

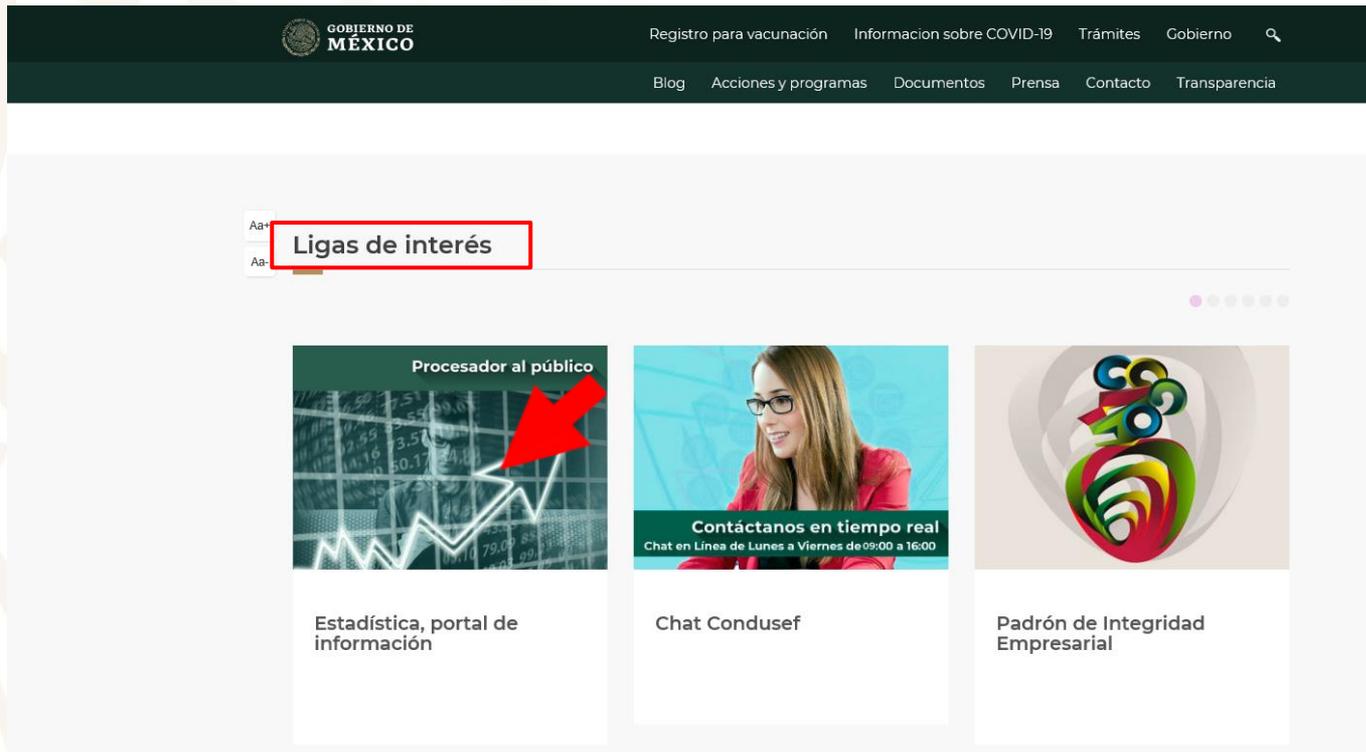
[Manual de Usuario](#)



**Estadística**  
Portal de información

## ¿EN DÓNDE SE LOCALIZA?

Al ingresar a la página de Condusef, <http://www.gob.mx/condusef>, en la parte inferior se encuentra una sección llamada “Ligas de interés”, en donde encontrará un apartado denominado “**Estadística, Portal de información**”, como se muestra a continuación:



The screenshot shows the Condusef website interface. At the top, there is a dark navigation bar with the text "GOBIERNO DE MÉXICO" and various menu items: "Registro para vacunación", "Información sobre COVID-19", "Trámites", "Gobierno", "Blog", "Acciones y programas", "Documentos", "Prensa", "Contacto", and "Transparencia". Below the navigation bar, there is a section titled "Ligas de interés" which is highlighted with a red box. Underneath this section, there are three cards. The first card is titled "Procesador al público" and features a red arrow pointing to the "Estadística, portal de información" link. The second card is titled "Contáctanos en tiempo real" and features a woman's image. The third card is titled "Padrón de Integridad Empresarial" and features a colorful logo.

## ¿QUÉ INFORMACIÓN CONTIENE?

Al entrar a esta liga, se mostrará en la pantalla principal dos opciones: “Crea tu Reporte a la carta” y “Manual Reporte Estadístico”.

[Ayuda](#) [Terminos de uso](#)

### PROCESADOR ESTADÍSTICO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros pone a tu disposición este nuevo Procesador Estadístico, que te permitirá crear tus propios “**Reportes a la Carta**” con la finalidad de obtener cifras de carácter oficial en materia de atención a Usuarios y utilizarlas en el día a día para la toma de decisiones. Es muy sencillo, únicamente deberás elegir los parámetros, los sectores y la estructura de tu reporte.

¡Ya puedes elegir un producto o una causa en específico para tu consulta!



**Estadística**  
Portal de información

Crea tu Reporte a la carta

Manual "Reporte Estadístico"

### Encuesta

¿Cómo evaluarías el procesador?



50%



50%

**PARTICIPA**

Te podría interesar...

[Evolución de las reclamaciones por UAU](#)

# CONTENIDO DEL PROCESADOR

Al entrar en la opción **“Crea tu reporte a la carta”** se muestra una página en la cual se podrán elegir los parámetros y las variables con las que se van a poder generar los reportes. La información contenida en esta sección es sobre las cifras oficiales de las Acciones de Defensa registradas por la Condusef a partir del año 2016.

[Inicio](#) [Glosario](#) [Ayuda](#)

## PROCESADOR ESTADISTICO

**Instrucciones:** Es muy sencillo únicamente deberás elegir los parametros, las variables, la estructura de tu reporte y listo.

Ingresar la siguiente información

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: **\*\*\*Seleccione un Reporte** ▼

Año de consulta: **Seleccione el Año** ▼

Periodo del reporte: **Anual** ▼

Año: **Ene-Dic** ▼

Comparar con el periodo anterior

Proceso: **Todos los Procesos** ▼

Unidad de atención: **Todas las unidades de at** ▼

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero: **Todos los Sectores** ▼

Clase Institución: **Todas las Clases** ▼

Institución: **...Todas las Instituciones** ▼

Producto: **Todos los productos** ▼

Causas: **Todas las causas** ▼

### 3. Crea la estructura del reporte

**Zona 1: Descripción de los parámetros**

**Columna:** **Ninguna** ▼

**Fila:** **Seleccione...** ▼

XXXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX

**Crear Reporte**

## VARIABLES DEL PROCESADOR

A continuación se indican las secciones que contiene el procesador, las cuales se dividen en tres:

En la primera sección **“1. Selecciona los parámetros”**, se muestran las opciones: **Tipo de reporte, Año de consulta, Periodo del reporte, Frecuencia, Proceso y Unidad de atención.**

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte:

Año de consulta:

Periodo del reporte:

Año:

Comparar con el período anterior

Proceso:

Unidad de atención:

## PARÁMETROS DEL PROCESADOR

- **Tipo de reporte:** En este filtro se muestra las acciones de defensa tanto **iniciadas** como **concluidas** que llevó a cabo la CONDUSEF para los usuarios; En el caso de las concluidas nos da la opción de mostrar su resultado Favorable, No Favorable y Concluidas por otros motivos (COM ). (Para más información ver el glosario).

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte:

2. Acciones de Defensa C ▼

Acciones de Atención

Acciones de Defensa Concluidas  
Acciones de Defensa Iniciadas

Favorable(Fav), No Favorables(NoFav)

## PARÁMETROS DEL PROCESADOR

- **Después del tipo de reporte** nos mostrará tres rubros; **Año de consulta, periodo de reporte y frecuencia**; en el año nos mostrará de 2016 al año actual y dependiendo del periodo del reporte se mostrará la frecuencia, por ejemplo si se selecciona periodicidad anual nos mostrará Ene-dic y si se selecciona semestral nos mostrará Semestre 1 y Semestre 2; y así sucesivamente. También tendremos la opción de **comparar con el periodo anterior**, seleccionando el rubro “Comparar con el periodo anterior” (más adelante se mostrará un ejemplo).

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼

**Año de consulta:** 2019 ▼ **Año** → 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021

**Periodo del reporte:** Anual ▼ **Periodicidad** → Anual, Semestral, Trimestral, Bimestral, Mensual

**Año:** Ene-Dic ▼ **Frecuencia** → Anual, Semestral, Trimestral, Bimestral, Mensual; Enero- Diciembre..., Semestre 1..., Trimestre 1..., Bimestre 1..., Enero...

**Comparar con el periodo anterior**

## PARÁMETROS DEL PROCESADOR

- **Proceso:** Esta variable nos permitirá seleccionar el tipo de asuntos, **Asesorías** o **Reclamaciones**, que son los dos grandes procesos que lleva a cabo la **Condusef** (para más referencia consultar el glosario que se encuentra al acceder al Procesador)

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼

Año de consulta: 2019 ▼

Periodo del reporte: Anual ▼

Año: Ene-Dic ▼

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos ▼

Unidad de atención: Todas las Unidades de At ▼

Tipo de proceso

Todos los procesos  
**A ASESORÍAS**  
A.1 Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)  
A.1.1 ATJ Información Básica  
A.1.2 ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial  
A.2 Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas (CJ,OJE, Consultas BCD, SIAB Vida)  
A.2.1 Consultas Jurídicas (CJ)  
A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE)  
A.2.3 Beneficiarios de Cuentas Bancarias ( Sistema BCD)  
A.2.4 SIAB Vida  
**B RECLAMACIONES**  
B1 Controversias (GO,GE,GR,CO)  
B.1.1 Gestión Ordinaria (GO)  
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)  
B.1.3 Gestiones REDECO / Gestiones Cobranza  
B.1.4 Conciliación (CO)  
B.2 Arbitraje (AR)  
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)  
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)  
B.5 Defensa Legal (DL)  
B.6 Concursos Mercantiles (CM)  
B.7 Liquidaciones Judiciales (LJ)  
B.8 Violaciones Administrativas

## PARÁMETROS DEL PROCESADOR

- **Unidad de Atención:** Aquí se muestra la información por cada una de las Unidades de Atención con que cuenta la **Condusef** para atender a los usuarios en toda la Republica Mexicana; además del Centro de contacto y atención por medios remotos (CCAMER), la Vicepresidencia Jurídica y los Despachos de cobranza (REDECO).

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼

Año de consulta: 2019 ▼

Periodo del reporte: Anual ▼

Año: Ene-Dic ▼

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos ▼

Unidad de atención: Todas las Unidades de At ▼

Todas las Unidades de Atención  
Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER)  
Oficina Virtual  
REDECO  
Vicepresidencia Jurídica  
Metropolitana central  
Metropolitana metro  
Metropolitana norte  
Metropolitana oriente  
Metropolitana sur  
Baja California  
Baja California Sur  
Campeche  
Chiapas  
Y el resto de los Estados de la Republica Mexicana.

Unidades de atención

## VARIABLES DEL PROCESADOR

En la segunda sección “**2. Elige tus variables**” se podrá seleccionar el **Sector financiero**, **Clase de institución**, **Institución**, **Producto** y **Causa**.

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero:  ▼

Clase Institución:  ▼

Institución:  ▼

Producto:  ▼

Causas:  ▼

## VARIABLES DEL PROCESADOR

- **Sector financiero:** En este apartado se podrá seleccionar el sector financiero que se desea consultar; la información se presenta en 10 grandes sectores del sistema financiero, como por ejemplo **Instituciones de Crédito** (consultar glosario para términos).

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero:

Instituciones de crédito ▼

Clase Institución:

\_\_Todas las Clases\_\_ ▼

Institución:

\_\_Todas las Instituciones\_ ▼

Producto:

Todos los productos ▼

Causas:

Todas las causas ▼

Sector

Bursátil  
 Servicios e Información general (Condusef)  
 Entidades de Ahorro y Crédito  
 Instituciones de Crédito  
 Instituciones de Fianzas  
 Instituciones de Seguros  
 Instituciones SAR  
 NO FINANCIERAS  
 Org. y Actv. Aux. del Crédito  
 SOFOM

## VARIABLES DEL PROCESADOR

- **Clase de Institución:** Al seleccionar uno de los 10 sectores financieros, nos habilitará esta opción, en donde nos permitirá elegir una clase específica del sector seleccionado; como por ejemplo, para el sector de Instituciones de Crédito se puede elegir “Instituciones de Banca Múltiple”.

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero:	<input type="text" value="Instituciones de crédito"/>	
<b>Clase Institución:</b>	<input type="text" value="INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE"/>	<div style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 2px;">Clase de Institución</div> <div style="background-color: #8bc34a; padding: 5px;">                     TODAS LAS CLASES                      INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE                      SOFOLES                      INST. DE BANCA DE DESARROLLO                      SOC. DE INFORMACIÓN CREDITICIA                      INFONACOT Y FINANCIERA NACIONAL DE DESARROLLO                 </div>
Institución:	<input type="text" value="__Todas las Instituciones_"/>	
Producto:	<input type="text" value="Todos los productos"/>	
Causa:	<input type="text" value="Todas las causas"/>	



## VARIABLES DEL PROCESADOR

- **Institución;** Al seleccionar el Sector Financiero y la Clase, nos habilitará la opción de las instituciones que lo integran, por ejemplo **Banco Nacional de México, S.A Institución de Banca Múltiple.**

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero:

Clase Institución:

**Institución:**

Producto:

Causa:

Institución
ABC Capital, S.A. Institución de Banca Múltiple
Banco Nacional de México. S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex
Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple
...
...
...

## VARIABLES DEL PROCESADOR

- **Producto:** Este va a depender del sector, clase y de la institución que se haya seleccionado, ya que se mostrarán los productos que ofrece la institución seleccionada.

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito ▼

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA I ▼

Institución: Banco Nacional de Méxic ▼

Producto: Tarjeta de crédito ▼

Causa: Todas las causas ▼

**Producto**

- Arrendamiento
- Banca Host to Host.
- Banca móvil.
- Banca por Internet.
- Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz).
- Cajas de seguridad.
- Cajero automático.
- .....

## VARIABLES DEL PROCESADOR

➤ **Causa:** En este recuadro se podrá elegir la causa por la cual se llevó acabo la acción de defensa (dependiendo el sector, clase de institución y el producto seleccionado).

Si no se elige en particular una clase, una institución, un producto o una causa, la información que se muestra será de forma general.

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero:

Clase Institución:

Institución:

Producto:

Causa:

#### Causa

Abono no aplicado por ventas en TPV.  
 Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocido.  
 Activación de CoDi no solicitada por el cliente.  
 Actualización de historial crediticio no realizada.  
 Apertura de caja sin autorización.  
 ....

## ESTRUCTURA DEL REPORTE

Finalmente, en la tercera sección **“Crear la estructura del reporte”** se podrá elegir cómo se quiere que se presente la información solicitada.

Tanto en el recuadro de las **FILAS** como de las **COLUMNAS** se podrá elegir sólo una de las variables que se muestran.

Ingresar la siguiente información

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼

Año de consulta: 2019 ▼

Periodo del reporte: Anual ▼

Año: Ene-Dic ▼

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos ▼

Unidad de atención: Todas las Unidades de At ▼

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito ▼

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA I ▼

Institución: Banco Nacional de México ▼

Producto: Tarjeta de crédito ▼

Causa: Consumos no reconocidc ▼

### 3. Crea la estructura del reporte



**Zona 1: Descripción de los parámetros**

Columna: Ninguna ▼

Fila: Seleccione... ▼

Causa				
Clase				
Unidad de atención			XXXX	XXXX
Forma Recepción				
Institución				
Mes			XXXXX	XXXXX
Proceso			XXXXX	XXXXX
Producto			XXXXX	XXXXX
Sector			XXXXX	XXXXX
			XXXXX	XXXXX
			XXXXX	XXXXX
			XXXXX	XXXXX

**Crear Reporte**

## ESTRUCTURA DEL REPORTE

Es importante saber que si al elegir los parámetros se seleccionó **“Comparar con el periodo anterior”**, la estructura del reporte sólo nos permitirá elegir una variable de la fila, **no habilitará las de la columna**, como se muestra en la primer imagen; y si no se eligió esta opción, nos habilitará las variables de la fila y de la columna, como se muestra en la segunda imagen.

### Con seleccionar comparar

#### 3. Crea la estructura del reporte

Zona 1: Descripción de los parámetros

Columna: Ninguna

Fila: Seleccione...

> Causa	XXXX	XXXX	XXXX
> Clase			
> Unidad de atención	XXXXX	XXXXX	XXXXX
> Forma Recepción	XXXXX	XXXXX	XXXXX
> Institución	XXXXX	XXXXX	XXXXX
> Mes	XXXXX	XXXXX	XXXXX
> Proceso	XXXXX	XXXXX	XXXXX
> Producto	XXXXX	XXXXX	XXXXX
> Sector	XXXXX	XXXXX	XXXXX

Crear Reporte

### Sin seleccionar comparar

#### 3. Crea la estructura del reporte

Zona 1: Descripción de los parámetros

Columna: Ninguna

Fila: Seleccione...

X Causa			
X Clase			
X Unidad de atención	XXXX	XXXX	
X Forma Recepción			
X Institución			
X Mes	XXXXX	XXXXX	
X Proceso	XXXXX	XXXXX	
X Producto	XXXXX	XXXXX	
X Sector	XXXXX	XXXXX	XXXXX

Crear Reporte

# ESTRUCTURA DEL REPORTE

Para una mejor comprensión de esta sección, se mostrarán dos ejercicios; en el primero se seleccionará “comparar con el periodo anterior” y en el segundo no se seleccionará esta opción.

**Ejemplo: Considerando comparativo con el año anterior (sólo nos habilita la opción fila)**

Ingresar la siguiente información

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir

Año de consulta: 2019

Periodo del reporte: Anual

Año: Ene-Dic

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos

Unidad de atención: Todas las Unidades de At

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA I

Institución: Banco Nacional de Méxic

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocid

### 3. Crea la estructura del reporte

Columna:

Fila: Proceso

X	Causa	XXXX	XXXX	XXXX
X	Clase	XXXXX	XXXXX	XXXXX
X	Unidad de atención	XXXXX	XXXXX	XXXXX
X	Forma Recepción	XXXXX	XXXXX	XXXXX
X	Institución	XXXXX	XXXXX	XXXXX
X	Mes	XXXXX	XXXXX	XXXXX
X	Proceso	XXXXX	XXXXX	XXXXX
X	Producto	XXXXX	XXXXX	XXXXX
X	Sector	XXXXX	XXXXX	XXXXX

Crear Reporte



## Reporte del PROCESADOR

Al dar clic en “Ir al Reporte” nos va a mostrar una pantalla con los datos que seleccionamos, la cual nos va a permitir exportarlos a Excel para poderlos procesar fácilmente o simplemente imprimirlos.

Otra consulta    Manual Reporte Estadístico

### PROCESADOR ESTADÍSTICO

**1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS**  
 Acumulado Enero a Diciembre de 2019  
 Sector Financiero: Instituciones de crédito  
 Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE  
 Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.  
 Producto: Tarjeta de crédito  
 Causa: Consumos no reconocidos  
 Comparativo 2018 vs 2019.

PROCESO	2018	2019	Variación (%)
A.1.1 ATJ Información Básica	5,154	5,659	9.8
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)	2,012	3,280	63
B.1.4 Conciliación (CO)	406	583	43.6
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)	84	116	38.1
A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE)	18	24	33.3
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	12	12	0
B.5 Defensa Legal (DL)	13	10	-23.1
B.6 Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	6	5	-16.7
<b>TOTAL</b>	<b>7,705</b>	<b>9,689</b>	<b>25.7</b>

Mostrando 1 a 8 registros de un total de 8 registros

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

Exportar a Excel    Imprimir

## Reporte en Excel del PROCESADOR

Al exportar a Excel se muestra la siguiente pantalla:

### REPORTE ESTADÍSTICO

#### 1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS

Acumulado Enero a Diciembre de 2019

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE

Institución: Banco Nacional de México, S. A.,  
Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocidos  
Comparativo 2018 vs 2019.

PROCESO	2018	2019	Variación (%)
A.1.1 ATJ Información Básica	5,154	5,659	9.8
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)	2,012	3,280	63
B.1.4 Conciliación (CO)	406	583	43.6
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)	84	116	38.1
A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE)	18	24	33.3
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	12	12	0
B.5 Defensa Legal (DL)	13	10	-23.1
B.6 Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	6	5	-16.7
<b>TOTAL</b>	<b>7,705</b>	<b>9,689</b>	<b>25.7</b>

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

# ESTRUCTURA DEL REPORTE

Ejemplo: **SIN Comparativo** con el año anterior (nos habilita tanto la fila como la columna).

Ingresar la siguiente información

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Ir ▼

Año de consulta: 2019 ▼

Periodo del reporte: Anual ▼

Año: Ene-Dic ▼

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos ▼

Unidad de atención: Todas las Unidades de At ▼

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito ▼

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA I ▼

Institución: Banco Nacional de Méxic ▼

Producto: Tarjeta de crédito ▼

Causa: Consumos no reconocidc ▼

### 3. Crea la estructura del reporte

**Zona 1: Descripción de los parámetros**

**Columna:** Forma Recepción ▼

**Fila:** Proceso ▼

X	Causa	Causa			
X	Clase	Clase			
X	Unidad de atención	Unidad de atención			
X	Forma Recepción	Forma Recepción	XXXX	XXXX	
X	Institución	Institución			
X	Mes	Mes			
X	Proceso	Proceso	XXXXX	XXXXX	
X	Producto	Producto			
X	Sector	Sector	XXXXX	XXXXX	XXXXX
			XXXXX	XXXXX	XXXXX
			XXXXX	XXXXX	XXXXX

**Crear Reporte**

# Reporte del PROCESADOR

Al dar clic en “Ir al Reporte” nos va a mostrar una pantalla con los datos que seleccionamos, la cual nos va a permitir exportarlos a Excel para poderlos procesar fácilmente o simplemente imprimirlos.

Otra consulta    Manual Reporte Estadístico

## PROCESADOR ESTADÍSTICO

**1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS**  
 Acumulado Enero a Diciembre de 2019  
 Sector Financiero: Instituciones de crédito  
 Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE  
 Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.  
 Producto: Tarjeta de crédito  
 Causa: Consumos no reconocidos

PROCESO	CAT	E-mail	E-mail MAEX	Escrito
A.1.1 ATJ Información Básica	934	1,668	2	
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)	0	680	2	
B.1.4 Conciliación (CO)	0	1	0	
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)	0	0	0	
A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE)	0	0	0	
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	0	0	0	
B.5 Defensa Legal (DL)	0	0	0	
B.6 Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>934</b>	<b>2,349</b>	<b>4</b>	

Mostrando 1 a 8 registros de un total de 8 registros

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

# Reporte en Excel del PROCESADOR

Al exportar a Excel se muestra la siguiente pantalla:

## REPORTE ESTADÍSTICO

**1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS**  
**Acumulado Enero a Diciembre de 2019**  
**Sector Financiero:** Instituciones de crédito

**Clase Institución:** INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE  
**Institución:** Banco Nacional de México, S. A.,  
 Integrante del Grupo Financiero Banamex.  
**Producto:** Tarjeta de crédito  
**Causa:** Consumos no reconocidos

PROCESO	CAT	E-mail	E-mail MAEX	Escrito	Personal	Telefónica	TOTAL
A.1.1 ATJ Información Básica	934	1,668	2	891	2,160	4	5,659
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)	0	680	2	853	1,745	0	3,280
B.1.4 Conciliación (CO)	0	1	0	156	426	0	583
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)	0	0	0	18	98	0	116
A.2.2 Orientaciones Jurídicas Especializadas (OJE)	0	0	0	1	23	0	24
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	0	0	0	1	11	0	12
B.5 Defensa Legal (DL)	0	0	0	2	8	0	10
B.6 Asesorías Jurídicas Penales (AJP)	0	0	0	2	3	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>934</b>	<b>2,349</b>	<b>4</b>	<b>1,924</b>	<b>4,474</b>	<b>4</b>	<b>9,689</b>

**Fuente:** SIO (Sistema de Información Operativa)

# Reporte del PROCESADOR

Si se selecciona en Tipo de reporte las Acciones de **Defensa Concluidas** y se compara con el año anterior y en la fila se selecciona Proceso, el Reporte mostrará los asuntos Favorables, No favorables y Concluidos por otros motivos (COM). (Para más información ver el glosario).

[Inicio](#) [Glosario](#)

## PROCESADOR ESTADISTICO

**Instrucciones:** Es muy sencillo únicamente deberás elegir los parámetros, las variables, la estructura de tu reporte y listo.

Ingresar la siguiente información

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: **2. Acciones de Defensa C**

Favorable(Fav), No Favorables(NoFav)

Año de consulta: 2019

Periodo del reporte: Anual

Año: Ene-Dic

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos

Unidad de atención: Todas las Unidades de At

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA

Institución: Banco Nacional de Méxic

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocidc

### 3. Crea la estructura del reporte

Zona 1: Descripción de los parámetros

Columna: [Bar chart icon]

Fila: Proceso

Causa	XXXX	XXXX	XXXX
Clase			
Unidad de atención	XXXXX	XXXXX	XXXXX
Forma Recepción	XXXXX	XXXXX	XXXXX
Institución	XXXXX	XXXXX	XXXXX
Mes	XXXXX	XXXXX	XXXXX
Proceso	XXXXX	XXXXX	XXXXX
Producto	XXXXX	XXXXX	XXXXX
Sector	XXXXX	XXXXX	XXXXX

**Crear Reporte**

# Reporte del PROCESADOR

Al dar clic en “Ir al Reporte” nos va a mostrar una pantalla con los datos que seleccionamos.

[Otra consulta](#)   [Manual Reporte Estadístico](#)

## PROCESADOR ESTADÍSTICO

**2. ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS**  
 Acumulado Enero a Diciembre de 2019  
 Sector Financiero: Instituciones de crédito  
 Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE  
 Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.  
 Producto: Tarjeta de crédito  
 Causa: Consumos no reconocidos  
 Comparativo 2018 vs 2019.

PROCESO	2018			
	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	COM
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)	1,528	462	76.8	
B.1.4 Conciliación (CO)	157	168	48.3	
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)	60	19	75.9	
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	12	1	92.3	
B.5 Defensa Legal (DL)	11	0	100.0	
<b>TOTAL</b>	<b>1,768</b>	<b>650</b>	<b>73.1</b>	

Mostrando 1 a 5 registros de un total de 5 registros

\*PP = Puntos Porcentuales ( % de Favorables o Conciliados del año más reciente - % de Favorables o Conciliados del año anterior )

Nota 1: La información de los asuntos concluidos para el proceso de Gestión Redeco (gestión de cobranza) se reporta como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución Favorable o No Favorable.

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM) de los Procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

[Exportar a Excel](#)   [Imprimir](#)

## Reporte en Excel del PROCESADOR

Si se selecciona exportar a Excel, se genera el siguiente reporte:

### REPORTE ESTADÍSTICO

#### 2. ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS

Acumulado Enero a Diciembre de 2019

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA  
MÚLTIPLE

Institución: Banco Nacional de México, S. A.,  
Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocidos

Comparativo 2018 vs 2019.

PROCESO	2018					2019					Variación Absoluta (PP)*
	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	COM	TOTAL	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	COM	TOTAL	% de Favorable
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)	1,528	462	76.8	0	1,990	2,243	1,057	68	0	3,300	-8.8
B.1.4 Conciliación (CO)	157	168	48.3	56	381	191	301	38.8	77	569	-9.5
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)	60	19	75.9	0	79	88	32	73.3	0	120	-2.6
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	12	1	92.3	0	13	10	3	76.9	0	13	-15.4
B.5 Defensa Legal (DL)	11	0	100	5	16	8	1	88.9	3	12	-11.1
<b>TOTAL</b>	<b>1,768</b>	<b>650</b>	<b>73.1</b>	<b>61</b>	<b>2,479</b>	<b>2,540</b>	<b>1,394</b>	<b>64.6</b>	<b>80</b>	<b>4,014</b>	<b>-8.6</b>

\*PP = Puntos Porcentuales ( % de Favorables o

Conciliados del año más reciente - % de

Favorables o Conciliados del año anterior )

Nota 1: La información de los asuntos concluidos para el proceso de Gestión Redeco (gestión de cobranza) se reporta como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución Favorable o No Favorable.

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM) de los Procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

# Reporte del PROCESADOR

Si para el mismo ejemplo NO se elije Comparar con el periodo anterior, nos habilita tanto la fila como la columna.

[Inicio](#) [Glosario](#)

## PROCESADOR ESTADISTICO

**Instrucciones:** Es muy sencillo únicamente deberás elegir los parámetros, las variables, la estructura de tu reporte y listo.

Ingresa la siguiente información

### 1. Selecciona los parámetros

Tipo de reporte: 2. Acciones de Defensa C

Favorable(Fav), No Favorables(NoFav)

Año de consulta: 2019

Periodo del reporte: Anual

Año: Ene-Dic

Comparar con el período anterior

Proceso: Todos los Procesos

Unidad de atención: Todas las Unidades de At

### 2. Elige tus variables

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA

Institución: Banco Nacional de Méxic

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocid

### 3. Crea la estructura del reporte

Zona 1: Descripción | Parámetros

Fila: Proceso

Forma Recepción: Forma Recepción

Causa				
Clase				
Unidad de atención				
Forma Recepción			XXXX	XXXX
Institución				
Mes			XXXXX	XXXXX
Proceso				
Producto			XXXXX	XXXXX
Sector			XXXXX	XXXXX
			XXXXX	XXXXX
			XXXXX	XXXXX

**Crear Reporte**

## Reporte del PROCESADOR

Al dar clic en “Ir al Reporte” nos va a mostrar una pantalla con los datos que seleccionamos, la cual nos va a permitir exportarlos a Excel para poderlos procesar fácilmente o simplemente imprimirlos.

Otra consulta    Manual Reporte Estadístico

### PROCESADOR ESTADÍSTICO

**2. ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS**  
 Acumulado Enero a Diciembre de 2019  
 Sector Financiero: Instituciones de crédito  
 Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE  
 Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.  
 Producto: Tarjeta de crédito  
 Causa: Consumos no reconocidos

PROCESO	E-mail			COM
	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)	458	221	67.5	
B.1.4 Conciliación (CO)	0	0	-	
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)	0	0	-	
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	0	0	-	
B.5 Defensa Legal (DL)	0	0	-	
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>221</b>	<b>67.5</b>	

Mostrando 1 a 5 registros de un total de 5 registros

Nota 1: La información de los asuntos concluidos para el proceso de Gestión Redeco (gestión de cobranza) se muestra como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución Favorable o No Favorable.

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM) de los Procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

Exportar a Excel    Imprimir

# Reporte en Excel del PROCESADOR

Al exportar a Excel se muestra la siguiente pantalla:

## REPORTE ESTADÍSTICO

### 2. ACCIONES DE DEFENSA CONCLUIDAS

Acumulado Enero a Diciembre de 2019

Sector Financiero: Instituciones de crédito

Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE

Institución: Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Producto: Tarjeta de crédito

Causa: Consumos no reconocidos

PROCESO	E-mail					E-mail MAEX					Escrito					Personal					TOTAL				
	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	COM	TOTAL	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	COM	TOTAL	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	COM	TOTAL	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	COM	TOTAL	Fav a	No Fav b	% de Fav a / (a+b)	COM	TOTAL
B.1.2 Gestión Electrónica (GE)	458	221	67.5	0	679	2	1	66.7	0	3	606	275	68.8	0	881	1,177	560	67.8	0	1,737	2,243	1,057	68	0	3,300
B.1.4 Conciliación (CO)	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	46	88	34.3	39	173	145	213	40.5	38	396	191	301	38.8	77	569
B.3 Solicitud de Dictamen (DT)	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	12	6	66.7	0	18	76	26	74.5	0	102	88	32	73.3	0	120
B.4 Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	2	0	100	0	2	8	3	72.7	0	11	10	3	76.9	0	13
B.5 Defensa Legal (DL)	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	2	0	100	1	3	6	1	85.7	2	9	8	1	88.9	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>221</b>	<b>67.5</b>	<b>0</b>	<b>679</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>66.7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>668</b>	<b>369</b>	<b>64.4</b>	<b>40</b>	<b>1,077</b>	<b>1,412</b>	<b>803</b>	<b>63.7</b>	<b>40</b>	<b>2,255</b>	<b>2,540</b>	<b>1,394</b>	<b>64.6</b>	<b>80</b>	<b>4,014</b>

**Nota 1:** La información de los asuntos concluidos para el proceso de Gestión Redeco (gestión de cobranza) se reporta como atendidos o no atendidos, por lo que no contará con resolución Favorable o No Favorable.

**Nota 2:** El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por Otros Motivos (COM) de los Procesos de Conciliación y Defensa Legal.

**Fuente:** SIO (Sistema de Información Operativa)

## Debes tomar en cuenta ....

Recuerda que con el Procesador estadístico, puedes crear el reporte que desees eligiendo entre diferentes opciones el tipo de reporte, periodo de tiempo, proceso, unidad de atención, sector financiero, clase de institución financiera, causas, productos financieros, etc.