SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

FICHA ESTADÍSTICA 2015

Presidencia de Condusef

Abril 2016

SOFOM ENR

FICHA ESTADÍSTICA 2015
RED DE 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 SOFOM ENR: 25,784

Acciones de Defensa realizadas de Red de Servicios Financieros: 255 Part. 1.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE RED DE SERVICIOS FINANCIEROS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**46**	**89**	**93.5%**
RECLAMACIONES	**37**	**166**	**348.6%**
Controversias	37	166	348.6%
• Gestión Ordinaria	15	22	46.7%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	19	137	621.1%
• Conciliación	3	7	133.3%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**83**	**255**	**207.2%**

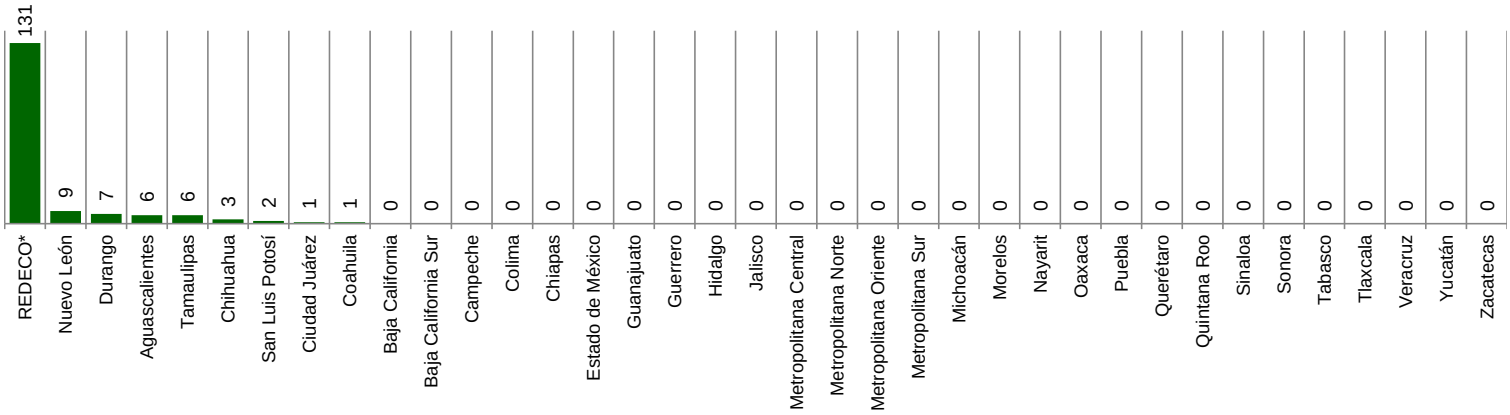
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 166

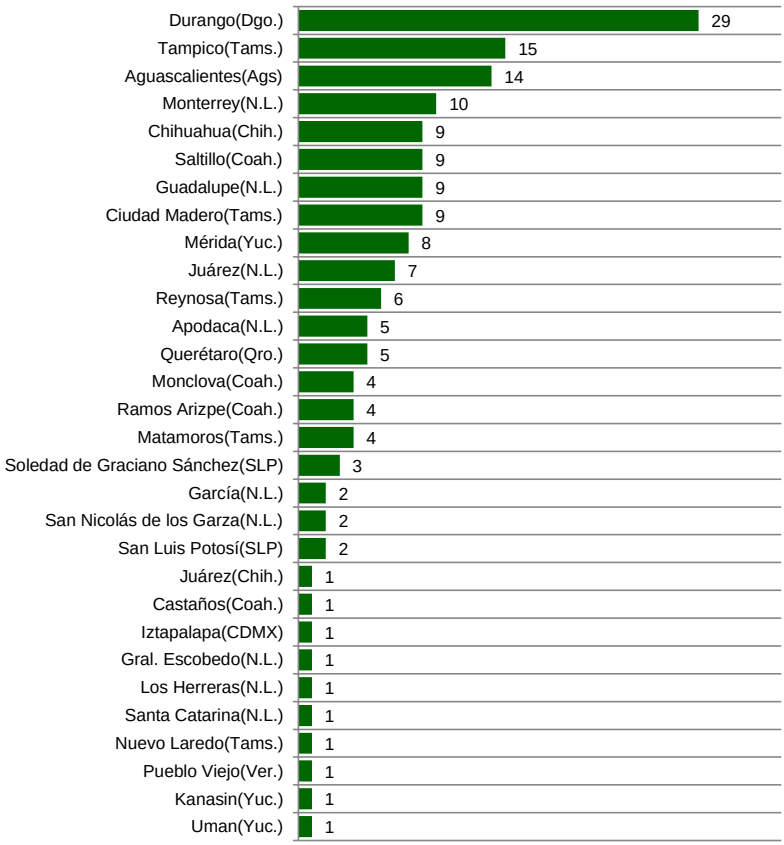


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 30 municipios del país se registra al menos una reclamación de Red de Servicios Financieros, de éstos, 8 concentran el 63% de las quejas.



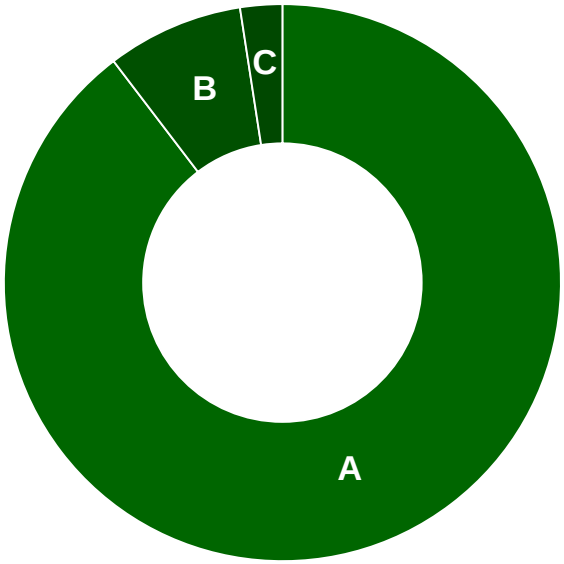
El 45% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 55% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	21	13%
Entre 40 y 49 años	34	20%
Entre 50 y 59 años	51	31%
Entre 60 y 69 años	17	10%
Entre 70 y 79 años	43	26%
Más de 80 años	0	0%
Total	166	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**37**	**100.0**	**166**	**100.0**	**348.6**
Crédito personal	36	97.3	147	88.6	308.3
Crédito simple	0	0.0	13	7.8	-
Resto de productos 1/	1	2.7	6	3.6	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito de nómina, Producto en materia de Cobranza (REDECO), entre otros.



A	**88.6%**	**Crédito personal**
	84%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	3%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
B	**7.8%**	**Crédito simple**
	92%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
C	**3.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	**Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.**	**9.27**	**0.00**	**9.02**	**4.56**
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-dicembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Red de Servicios Financieros acumuló 6 vencimientos de 21 asuntos directos, lo que implicó que en el 28.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 5.9% 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, Red de Servicios Financieros no presentó problemática, ya que de los 21 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. De 2 casos en los que Red de Servicios Financieros otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 1 obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 4 asuntos atendidos en este proceso, 2 (50%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), Red de Servicios Financieros no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan 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, Red de Servicios Financieros no registró asuntos con este supuesto, por lo que no presentó problemática.

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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	0.00	0.00	**0.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**0.00**	**n/a**	0.00	n/a	**0.00**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	0.00	n/a	**0.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Total	**100**			**0.00**	**0.00**	**0.00**

El puntaje 0.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

0.00 / 10 = 0.00 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 2015
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	3	0	2	1		6
Asuntos directos	13	0	5	3		21
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**23.08**	**0.00**	**40.00**	**33.33**	✓	**28.57**
% de participación respecto del Sector	**8.57**	**0.00**	**8.33**	**8.33**		**5.94**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	222	0	5	3		230
Asuntos directos	13	0	5	3		21
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.08**	**0.00**	**1.00**	**1.00**		**10.95**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	13	0	5	3		21
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**50.00**
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.13**
Calificación del Proceso	**87.85**	**N/A**	**93.67**	**96.92**		**92.68**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**28.57**	**5.94**	7.43	5.09	**6.26**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**10.95**	**n/a**	9.42	n/a	**9.42**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**50.00**	**2.13**	5.50	8.50	**7.00**
Total	**100**			**92.35**	**73.59**	**92.68**

El puntaje 92.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.68 / 10 = 9.27 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	1	0	1	0		2
Asuntos concluidos	1	1	2	0		4
Índice de asuntos diferidos (%)	**100.00**	**0.00**	**50.00**	**0.00**	✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**1.54**	**0.00**	**1.25**	**0.00**		**0.64**
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	1	0		1
Asuntos diferidos	1	0	1	0		2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**	**100.00**	**0.00**	✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**2.00**	**0.00**		**0.47**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	1	2	0		4
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**90.07**	**100.00**	**84.92**	**N/A**		**90.21**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**50.00**	**0.64**	10.50	19.66	**15.08**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**50.00**	**0.47**	10.50	19.75	**15.13**
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**			**81.00**	**99.41**	**90.21**

El puntaje 90.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.21 / 10 = 9.02 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.27 x**	**0.2**	**1.85**
• **Gestión Electrónica:**	**0.00 x**	**0.5**	**0.00**
• **Conciliación:**	**9.02 x**	**0.3**	**2.71**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 4.56

FICHA ESTADÍSTICA 2015
TERTIUS

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 SOFOM ENR: 25,784

Acciones de Defensa realizadas de Tertius: 1,051 Part. 4.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TERTIUS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**878**	**634**	**-27.8%**
RECLAMACIONES	**729**	**417**	**-42.8%**
Controversias	708	390	-44.9%
• Gestión Ordinaria	12	1	-91.7%
• Gestión Electrónica	430	225	-47.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	18	28	55.6%
• Conciliación	248	136	-45.2%
Solicitud de Dictamen	19	25	31.6%
Solicitud de Defensoría	1	2	100.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	0	-100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**1,607**	**1,051**	**-34.6%**

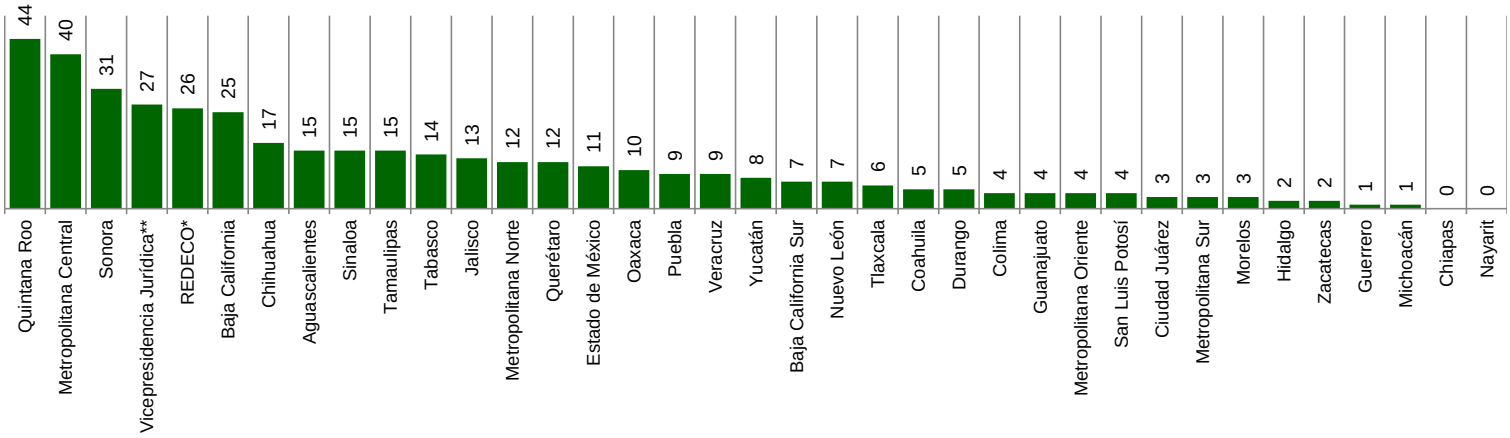
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
TERTIUS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 417



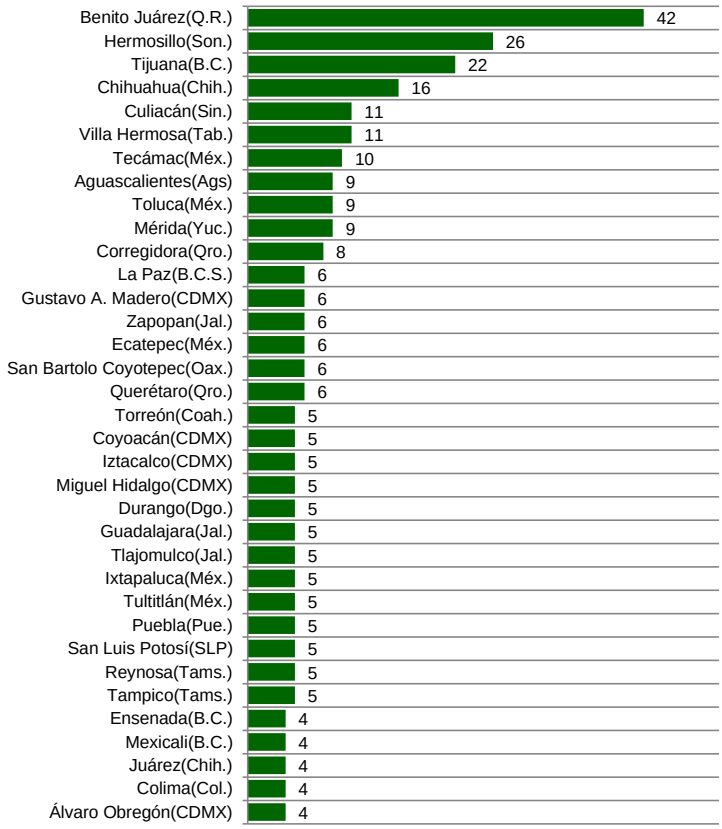
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 3 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 109 municipios del país se registra al menos una reclamación de Tertius, de éstos, 26 concentran el 60% de las quejas.



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

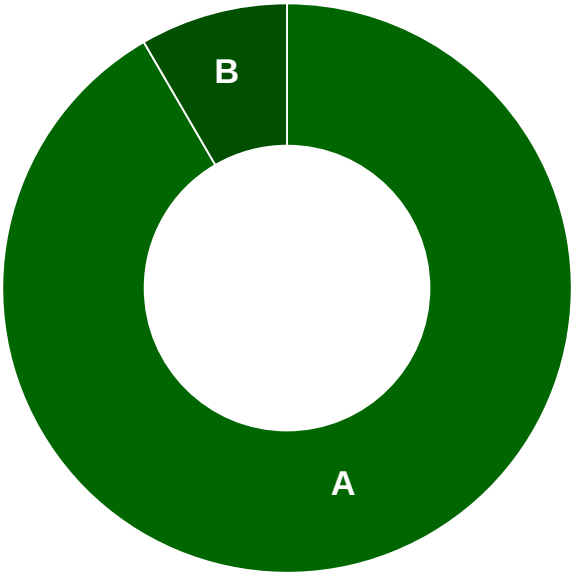
El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2	1%
Entre 30 y 39 años	41	10%
Entre 40 y 49 años	124	30%
Entre 50 y 59 años	81	19%
Entre 60 y 69 años	55	13%
Entre 70 y 79 años	114	27%
Más de 80 años	0	0%
Total	417	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**729**	**100.0**	**417**	**100.0**	**-42.8**
Crédito hipotecario	678	93.0	382	91.6	-43.7
Resto de productos 1/	51	7.0	35	8.4	-

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito simple, Producto en materia de Cobranza (REDECO), entre otros.



A	**91.6%**	**Crédito Hipotecario**
	22%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	16%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	13%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**8.4%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	**Tertius, S.A.P.I. de C.V.**	**8.95**	**7.99**	**5.06**	**7.30**
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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 año 2015, Tertius acumuló 56 vencimientos de 239 asuntos directos, lo que implicó que en el 23% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 30% 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, Tertius no presentó problemática, ya que de los 239 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 5 casos Tertius 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 145 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 40 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 185 asuntos atendidos en este proceso, 113 (61%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 36.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 67.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 12% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 13 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, Tertius incumplió en 1 caso que significó el 8% de sus convenios firmados y representó el 14.3% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	38	10	6	2		56
Asuntos directos	74	63	62	40		239
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**51.35**	**15.87**	**9.68**	**5.00**	✓	**23.43**
% de participación respecto del Sector	**52.78**	**22.73**	**19.35**	**5.41**		**30.43**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,407	1,114	1,176	691		4,388
Asuntos directos	74	63	62	40		239
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**19.01**	**17.68**	**18.97**	**17.28**	✓	**18.36**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	2	0		3
Asuntos directos	74	63	62	40		239
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.35**	**0.00**	**3.23**	**0.00**	✓	**1.26**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**0.00**	**22.22**	**0.00**		**5.88**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	74	63	62	40		239
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	2	1	0		5
Asuntos de GE que pasaron a CO	47	44	37	22		150
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**4.26**	**4.55**	**2.70**	**0.00**	✓	**3.33**
% de participación respecto del Sector	**18.18**	**12.50**	**4.17**	**0.00**		**6.58**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	2	1	0		5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**50.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**14.29**	**0.00**	**0.00**		**5.26**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	10	12	5		40
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	45	42	36	22		145
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**28.89**	**23.81**	**33.33**	**22.73**	✓	**27.59**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**40.00**	**50.00**	**23.81**		**36.70**
Calificación del Proceso	**74.28**	**73.25**	**78.85**	**89.70**		**79.88**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**23.43**	**30.43**	7.89	1.00	**4.45**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**18.36**	**n/a**	1.35	n/a	**1.35**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.26**	**5.88**	4.60	4.29	**4.45**
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**	**3.33**	**6.58**	19.37	16.20	**17.78**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**20.00**	**5.26**	12.20	13.00	**12.60**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**27.59**	**36.70**	7.52	1.00	**4.26**
Total	**100**			**87.92**	**65.49**	**79.88**

El puntaje 79.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.88 / 10 = 7.99 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**100.00**
% de participación respecto del Sector	**2.86**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.99**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0	0	0		1
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	4	2	0	0		6
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**25.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**16.67**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.38**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	3	2	0	0		5
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**33.33**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.13**
Calificación del Proceso	**83.44**	**N/A**	**N/A**	**N/A**		**89.48**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**0.99**	1.00	9.18	**5.09**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
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	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**16.67**	**2.38**	16.83	15.25	**16.04**
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**	**20.00**	**2.13**	8.20	8.50	**8.35**
Total	**100**			**86.03**	**72.93**	**89.48**

El puntaje 89.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.48 / 10 = 8.95 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	22	40	31	20		113
Asuntos concluidos	55	56	46	28		185
Índice de asuntos diferidos (%)	**40.00**	**71.43**	**67.39**	**71.43**	✗	**61.08**
% de participación respecto del Sector	**33.85**	**37.74**	**38.75**	**33.33**		**36.33**
Asuntos diferidos no conciliados	14	30	18	14		76
Asuntos diferidos	22	40	31	20		113
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**63.64**	**75.00**	**58.06**	**70.00**	✗	**67.26**
% de participación respecto del Sector	**29.79**	**40.00**	**36.00**	**34.15**		**35.68**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	4	0	0		7
Asuntos concluidos	55	56	46	28		185
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**5.45**	**7.14**	**0.00**	**0.00**		**3.78**
% de participación respecto del Sector	**9.09**	**16.00**	**0.00**	**0.00**		**12.07**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	0	0		1
Asuntos con Convenio	4	3	3	3		13
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**33.33**	**0.00**	**0.00**		**7.69**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**14.29**
Calificación del Proceso	**65.89**	**32.81**	**69.08**	**67.56**		**50.55**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**61.08**	**36.33**	8.39	1.00	**4.70**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**67.26**	**35.68**	7.22	1.00	**4.11**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**3.78**	**12.07**	19.28	6.70	**12.99**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**7.69**	**14.29**	37.00	20.50	**28.75**
Total	**100**			**71.90**	**29.20**	**50.55**

El puntaje 50.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

50.55 / 10 = 5.06 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.95 x**	**0.2**	**1.79**
• **Gestión Electrónica:**	**7.99 x**	**0.5**	**3.99**
• **Conciliación:**	**5.06 x**	**0.3**	**1.52**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.30

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PATRIMONIO

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 SOFOM ENR: 25,784

Acciones de Defensa realizadas de Patrimonio: 345 Part. 1.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PATRIMONIO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**426**	**218**	**-48.8%**
RECLAMACIONES	**335**	**127**	**-62.1%**
Controversias	324	119	-63.3%
• Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	197	64	-67.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	10	19	90.0%
• Conciliación	115	36	-68.7%
Solicitud de Dictamen	11	8	-27.3%
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	**761**	**345**	**-54.7%**

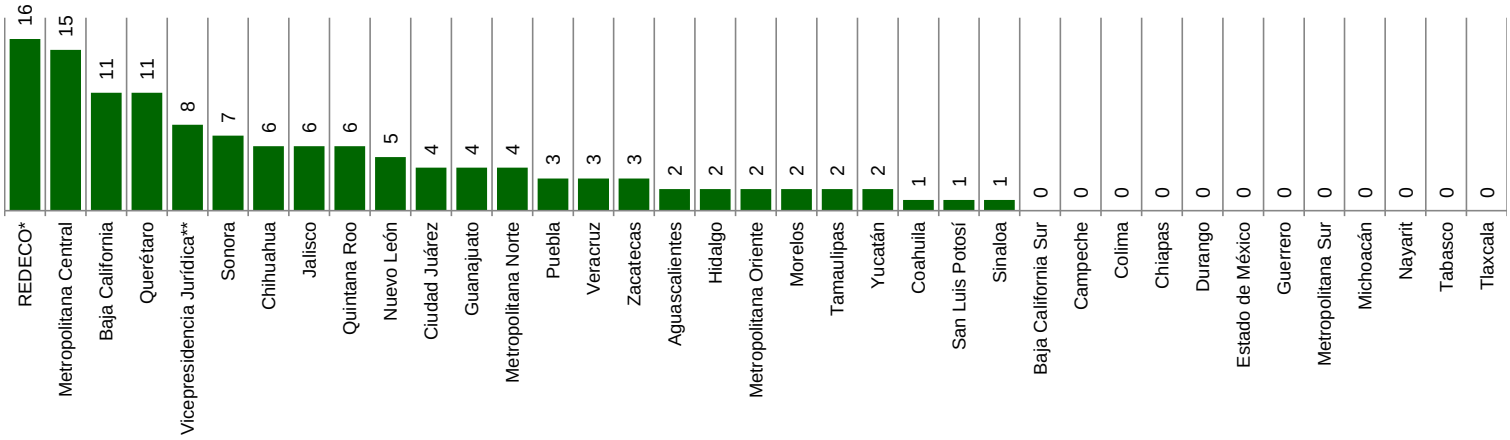
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PATRIMONIO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 127

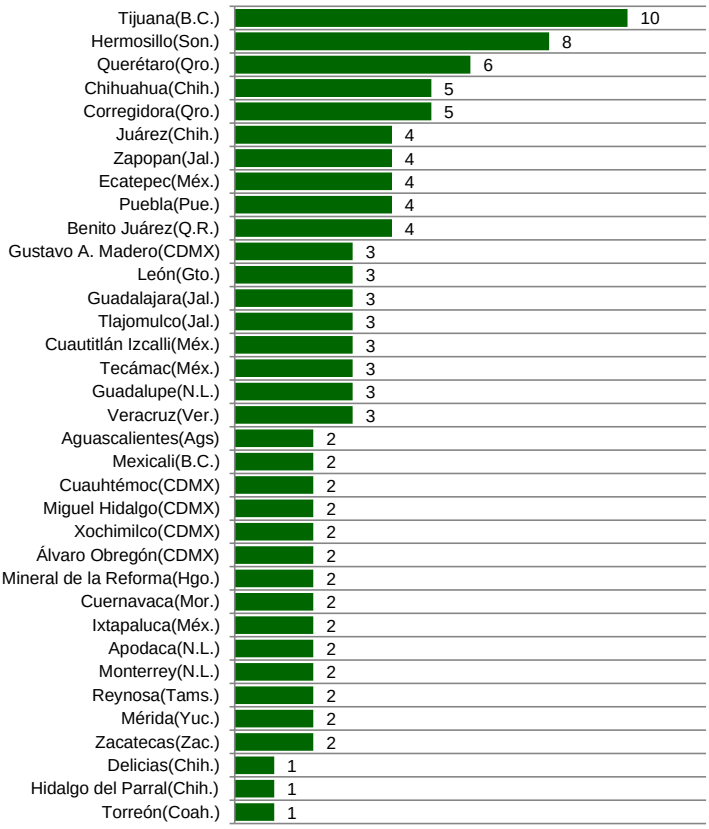


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 53 municipios del país se registra al menos una reclamación de Patrimonio, de éstos, 18 concentran el 61% de las quejas.



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

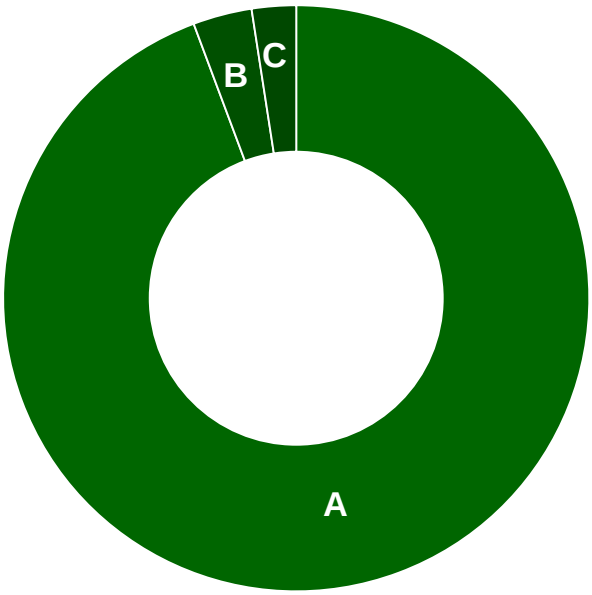
El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	22	17%
Entre 40 y 49 años	36	28%
Entre 50 y 59 años	22	17%
Entre 60 y 69 años	16	13%
Entre 70 y 79 años	31	25%
Más de 80 años	0	0%
Total	127	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**335**	**100.0**	**127**	**100.0**	**-62.1**
Crédito hipotecario	322	96.1	116	91.3	-64.0
Producto no especificado REDECO	-	-	4	3.1	-
Resto de productos 1/	13	3.9	7	5.6	-

1/ Incluye: Crédito personal, Tarjeta de crédito, entre otros.



A	**91.3%**	**Crédito hipotecario**
	22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	15%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	12%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**3.1%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**5.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	**Patrimonio, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.41**	**5.72**	**7.33**
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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 año 2015, Patrimonio acumuló 13 vencimientos de 63 asuntos directos, lo que implicó que en el 21% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 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, Patrimonio no presentó problemática, ya que de los 63 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 3 casos Patrimonio 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 41 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 20 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 55 asuntos atendidos en este proceso, 31 (56%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 58.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (2%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 6 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, Patrimonio incumplió en 2 casos que significaron el 33% de sus convenios firmados y representaron el 28.6% 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 2015
PATRIMONIO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	8	3	1	1		13
Asuntos directos	17	26	12	8		63
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**47.06**	**11.54**	**8.33**	**12.50**	✗	**20.63**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**6.82**	**3.23**	**2.70**		**7.07**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	290	492	225	142		1,149
Asuntos directos	17	26	12	8		63
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.06**	**18.92**	**18.75**	**17.75**	✓	**18.24**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1	0	0		2
Asuntos directos	17	26	12	8		63
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**5.88**	**3.85**	**0.00**	**0.00**		**3.17**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**5.88**	**0.00**	**0.00**		**3.92**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	17	26	12	8		63
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	2	0		3
Asuntos de GE que pasaron a CO	20	10	8	6		44
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**5.00**	**0.00**	**25.00**	**0.00**	✓	**6.82**
% de participación respecto del Sector	**9.09**	**0.00**	**8.33**	**0.00**		**3.95**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	2	0		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**0.00**	✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**20.00**	**0.00**		**5.26**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	3	3	4		20
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	19	10	6	6		41
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**52.63**	**30.00**	**50.00**	**66.67**	✗	**48.78**
% de participación respecto del Sector	**25.64**	**12.00**	**12.50**	**19.05**		**18.35**
Calificación del Proceso	**78.89**	**89.10**	**72.76**	**88.75**		**84.09**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**20.63**	**7.07**	8.14	7.91	**8.03**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**18.24**	**n/a**	1.37	n/a	**1.37**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**3.17**	**3.92**	3.98	4.53	**4.26**
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**	**6.82**	**3.95**	18.70	17.72	**18.21**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**33.33**	**5.26**	10.33	13.00	**11.67**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**48.78**	**18.35**	5.61	5.50	**5.55**
Total	**100**			**83.15**	**78.66**	**84.09**

El puntaje 84.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.09 / 10 = 8.41 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	7	12	6	6		31
Asuntos concluidos	24	15	10	6		55
Índice de asuntos diferidos (%)	**29.17**	**80.00**	**60.00**	**100.00**	✗	**56.36**
% de participación respecto del Sector	**10.77**	**11.32**	**7.50**	**10.00**		**9.97**
Asuntos diferidos no conciliados	4	8	4	2		18
Asuntos diferidos	7	12	6	6		31
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**57.14**	**66.67**	**66.67**	**33.33**	✓	**58.06**
% de participación respecto del Sector	**8.51**	**10.67**	**8.00**	**4.88**		**8.45**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	24	15	10	6		55
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**4.17**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.82**
% de participación respecto del Sector	**3.03**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.72**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	1	0		2
Asuntos con Convenio	2	2	1	1		6
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**50.00**	**100.00**	**0.00**	✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**25.00**	**50.00**	**0.00**		**28.57**
Calificación del Proceso	**84.08**	**51.43**	**45.02**	**83.13**		**57.15**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**56.36**	**9.97**	9.29	14.79	**12.04**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**58.06**	**8.45**	8.97	15.50	**12.23**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**1.82**	**1.72**	19.65	18.10	**18.88**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**33.33**	**28.57**	27.00	1.00	**14.00**
Total	**100**			**64.91**	**49.39**	**57.15**

El puntaje 57.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

57.15 / 10 = 5.72 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.41	x	0.6	5.04
• **Conciliación:**	5.72	x	0.4	2.29

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.33

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PRESTACIONES FINMART

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 SOFOM ENR: 25,784

Acciones de Defensa realizadas de Prestaciones Finmart: 480 Part. 1.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRESTACIONES FINMART:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**99**	**255**	**157.6%**
RECLAMACIONES	**108**	**225**	**108.3%**
Controversias	106	217	104.7%
• Gestión Ordinaria	77	69	-10.4%
• Gestión Electrónica	0	65	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	14	53	278.6%
• Conciliación	15	30	100.0%
Solicitud de Dictamen	2	6	200.0%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**207**	**480**	**131.9%**

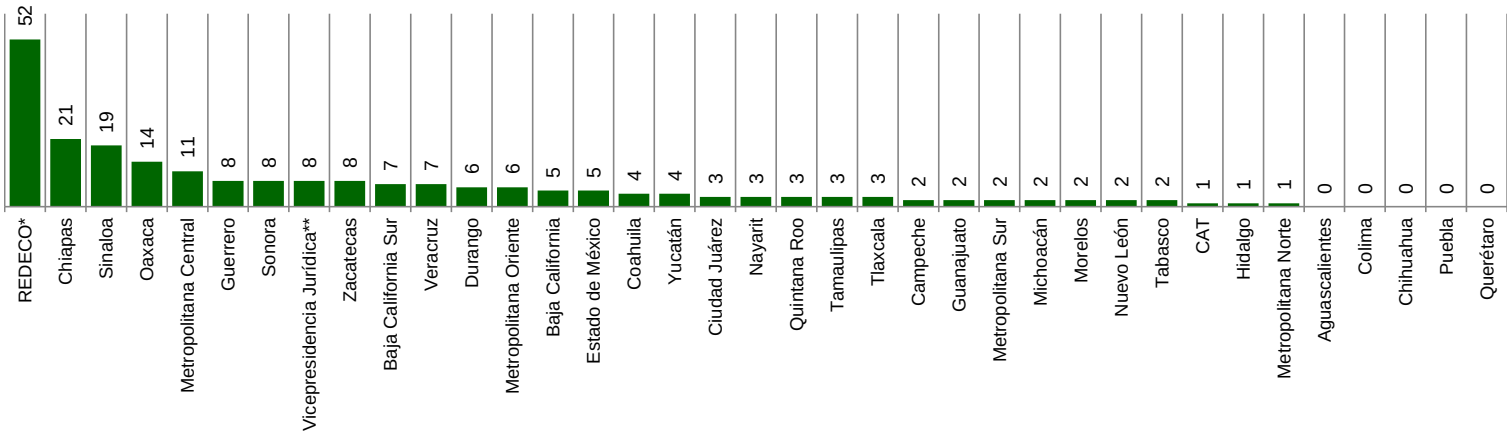
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PRESTACIONES FINMART

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 225



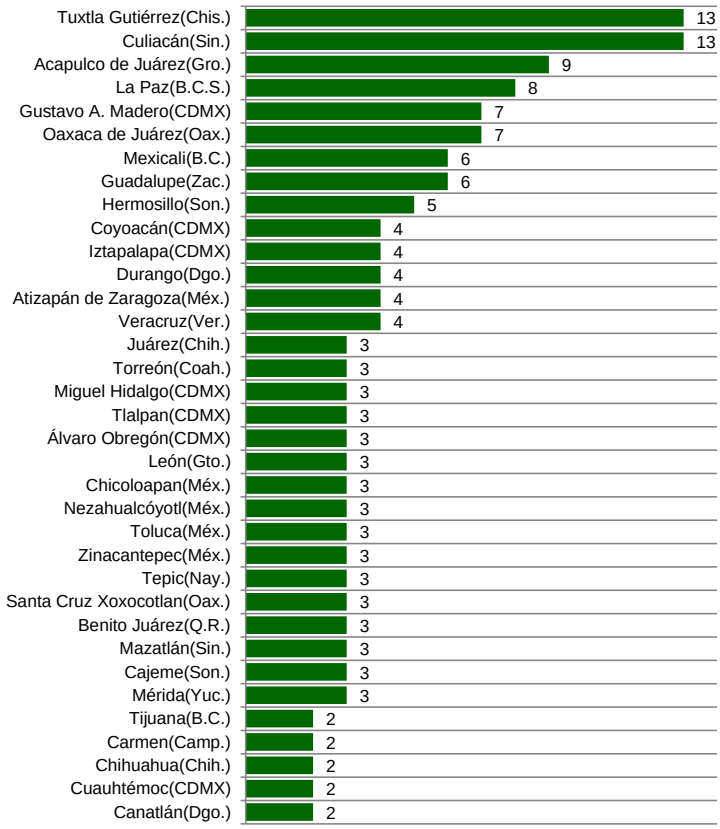
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existe 1 reclamación gestionada por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 98 municipios del país se registra al menos una reclamación de Prestaciones Finmart, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



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

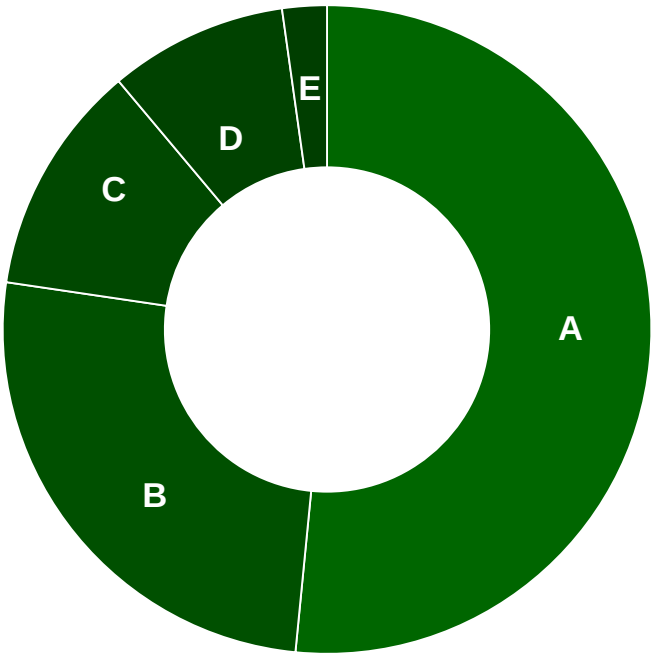
El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	5	2%
Entre 30 y 39 años	25	11%
Entre 40 y 49 años	39	17%
Entre 50 y 59 años	71	32%
Entre 60 y 69 años	17	8%
Entre 70 y 79 años	68	30%
Más de 80 años	0	0%
Total	225	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**108**	**100.0**	**225**	**100.0**	**108.3**
Crédito personal	92	85.2	116	51.6	26.1
Crédito de nómina	13	12.0	58	25.8	346.2
Producto no especificado REDECO	-	-	26	11.6	-
Crédito simple	0	0.0	20	8.9	-
Resto de productos 1/	3	2.8	5	2.1	-

1/ Incluye: Créditos y préstamos refaccionarios, Tarjeta de Crédito y Crédito al auto.



A	**51.6%**	**Crédito personal**
	25%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	9%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
B	**25.8%**	**Crédito de nómina**
	22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	12%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**11.6%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**8.9%**	**Crédito simple**
E	**2.1%**	**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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	**Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.**	**7.76**	**8.17**	**5.82**	**7.38**
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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 año 2015, Prestaciones Finmart acumuló 2 vencimientos de 51 asuntos directos, lo que implicó que en el 4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1% 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, Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que de los 56 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 Prestaciones Finmart 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, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 25 asuntos atendidos en este proceso, 3 (12%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (4%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Financiera Finmart incumplió en 1 caso que significó el 100% de sus convenios firmados y representó el 14.3% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	2		2
Asuntos directos	0	0	28	23		51
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**8.70**	✗	**3.92**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**5.41**		**1.09**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	468	418		886
Asuntos directos	0	0	28	23		51
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**16.71**	**18.17**	✗	**17.37**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	28	23		51
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	30	26		56
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	2		2
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	2	2		4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**8.00**		**2.63**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	2		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	2		2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**40.00**		**10.53**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	2	0		2
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**0.00**	**N/A**	**92.69**	**71.97**		**81.71**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**3.92**	**1.09**	9.65	9.68	**9.66**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**17.37**	**n/a**	1.55	n/a	**1.55**
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**	**50.00**	**2.63**	10.50	18.48	**14.49**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**100.00**	**10.53**	1.00	11.00	**6.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**72.70**	**84.16**	**81.71**

El puntaje 81.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.71 / 10 = 8.17 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 2015
PRESTACIONES FINMART

Crediamigo
el amigo de tu bolsillo

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	2	1	0	0		3
Asuntos directos	29	25	11	1		66
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**6.90**	**4.00**	**0.00**	**0.00**		**4.55**
% de participación respecto del Sector	**5.71**	**3.33**	**0.00**	**0.00**		**2.97**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	101	130	50	15		296
Asuntos directos	29	25	11	1		66
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**3.48**	**5.20**	**4.55**	**15.00**	✕	**4.48**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	29	25	11	1		66
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	2	1	1		4
Asuntos de GO que pasaron a CO	4	7	3	1		15
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**28.57**	**33.33**	**100.00**	✕	**26.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**18.18**	**10.00**	**10.00**		**9.52**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	1		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	2	1	1		4
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✕	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**33.33**		**10.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	2	1	0	0		3
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	4	5	2	0		11
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**50.00**	**20.00**	**0.00**	**0.00**		**27.27**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**6.67**	**0.00**	**0.00**		**6.38**
Calificación del Proceso	**90.49**	**83.64**	**91.93**	**70.57**		**77.60**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**4.55**	**2.97**	9.59	7.55	**8.57**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**4.48**	**n/a**	9.80	n/a	**9.80**
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**	**26.67**	**9.52**	14.93	1.00	**7.97**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**25.00**	**10.00**	11.50	8.00	**9.75**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**27.27**	**6.38**	7.55	5.50	**6.52**
Total	**100**			**88.37**	**47.05**	**77.60**

El puntaje 77.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.60 / 10 = 7.76 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	1	2	0	0		3
Asuntos concluidos	4	12	6	3		25
Índice de asuntos diferidos (%)	**25.00**	**16.67**	**0.00**	**0.00**		**12.00**
% de participación respecto del Sector	**1.54**	**1.89**	**0.00**	**0.00**		**0.96**
Asuntos diferidos no conciliados	1	2	0	0		3
Asuntos diferidos	1	2	0	0		3
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**100.00**
% de participación respecto del Sector	**2.13**	**2.67**	**0.00**	**0.00**		**1.41**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	4	12	6	3		25
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**8.33**	**0.00**	**0.00**		**4.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.00**	**0.00**	**0.00**		**1.72**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✕	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**		**14.29**
Calificación del Proceso	**87.01**	**85.12**	**100.00**	**61.00**		**58.15**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**12.00**	**0.96**	17.72	19.50	**18.61**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**100.00**	**1.41**	1.00	19.25	**10.13**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**4.00**	**1.72**	19.24	18.10	**18.67**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**100.00**	**14.29**	1.00	20.50	**10.75**
Total	**100**			**38.96**	**77.35**	**58.15**

El puntaje 58.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

58.15 / 10 = 5.82 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**7.76 x**	**0.2**	**1.55**
• **Gestión Electrónica:**	**8.17 x**	**0.5**	**4.09**
• **Conciliación:**	**5.82 x**	**0.3**	**1.74**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.38

FICHA ESTADÍSTICA 2015
PUBLISEG

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 SOFOM ENR:	25,784	
Acciones de Defensa realizadas de Publiseg:	904	Part. 3.5%

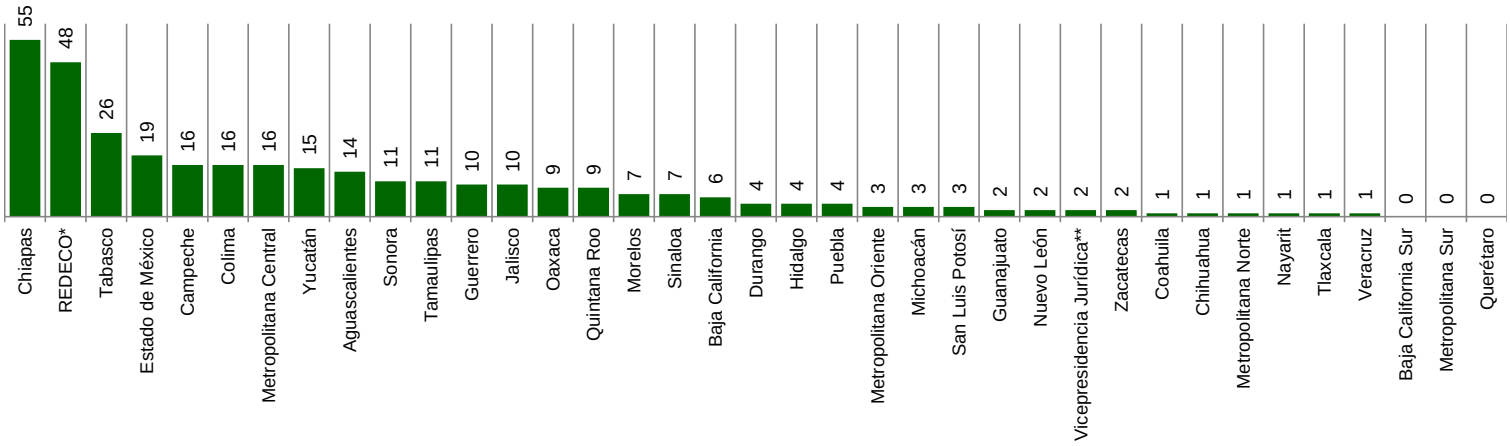
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PUBLISEG:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**394**	**564**	**43.1%**
RECLAMACIONES	**235**	**340**	**44.7%**
Controversias	235	338	43.8%
• Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
• Gestión Electrónica	176	231	31.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	24	53	120.8%
• Conciliación	33	53	60.6%
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	**629**	**904**	**43.7%**

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 2015
PUBLISEG

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 340

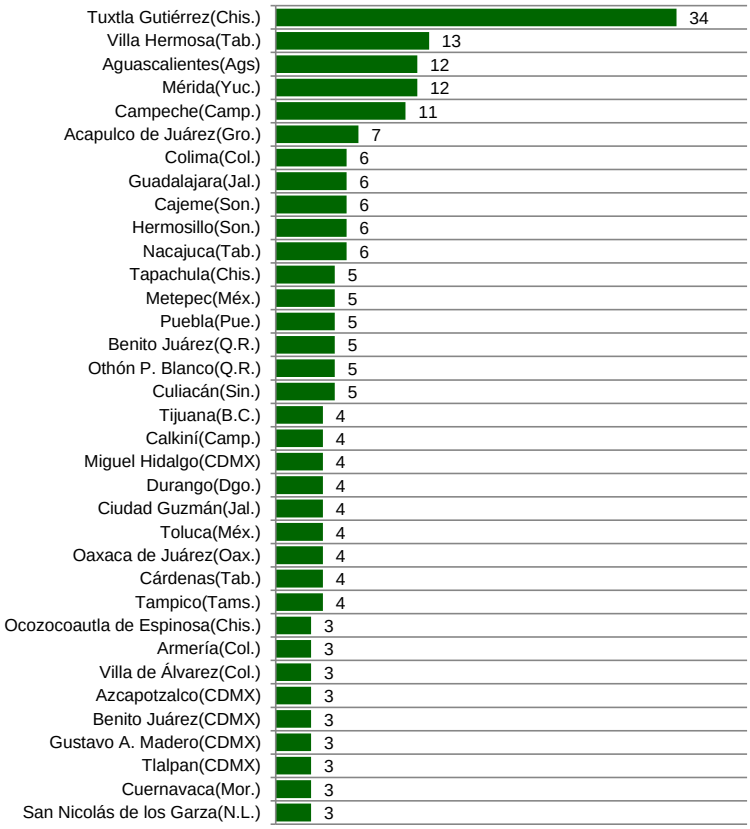


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 127 municipios del país se registra al menos una reclamación de Publiseg, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



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

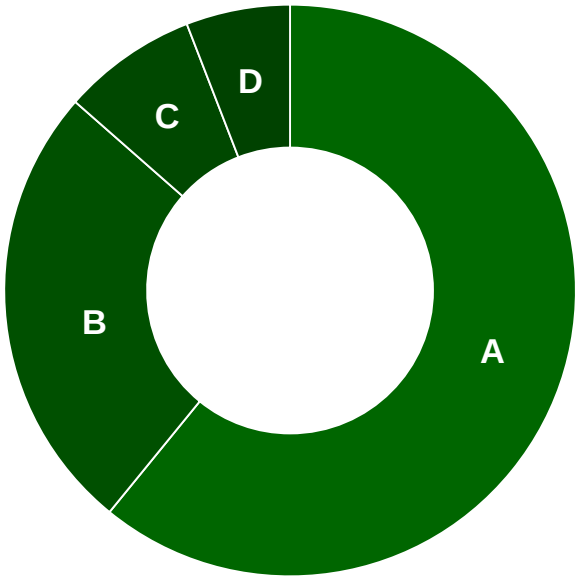
El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	17	5%
Entre 30 y 39 años	50	15%
Entre 40 y 49 años	73	21%
Entre 50 y 59 años	67	20%
Entre 60 y 69 años	42	12%
Entre 70 y 79 años	90	27%
Más de 80 años	1	0%
Total	340	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**235**	**100.0**	**340**	**100.0**	**44.7**
Crédito personal	200	85.1	207	60.9	3.5
Crédito de nómina	32	13.6	87	25.6	171.9
Crédito simple	0	0.0	26	7.6	-
Resto de productos 1/	3	1.3	20	5.9	-

1/ Inlcuye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Tarjeta de crédito, entre otros.



A	**60.9%**	**Crédito personal**
	30%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	8%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	7%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
B	**25.6%**	**Crédito de nómina**
	29%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	20%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	9%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
C	**7.6%**	**Crédito simple**
	15%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	15%	Beneficios no aplicados al crédito
	12%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	**Publiseg, S.A.P.I. de C.V.**	**10.00**	**7.01**	**7.35**	**7.71**
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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. En esta materia Publiseg no presentó problemática, ya que de los 236 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, Publiseg no presentó problemática, ya que de los 236 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 25 casos Publiseg 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, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 19 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 11 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 51 asuntos atendidos en este proceso, 14 (27%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 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, Publiseg incumplió en 1 caso que significó el 20% de sus convenios firmados y representó el 14.3% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	49	72	65	50		236
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	801	907	901	722		3,331
Asuntos directos	49	72	65	50		236
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**16.35**	**12.60**	**13.86**	**14.44**	✗	**14.11**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	1	2		4
Asuntos directos	49	72	65	50		236
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.04**	**0.00**	**1.54**	**4.00**	✗	**1.69**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**0.00**	**11.11**	**20.00**		**7.84**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	49	72	65	50		236
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	5	8	11		25
Asuntos de GE que pasaron a CO	8	7	13	16		44
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**12.50**	**71.43**	**61.54**	**68.75**	✗	**56.82**
% de participación respecto del Sector	**9.09**	**31.25**	**33.33**	**44.00**		**32.89**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2	1	3		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	5	8	11		25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**40.00**	**12.50**	**27.27**	✗	**24.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**28.57**	**20.00**	**60.00**		**31.58**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	0	2	4		11
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	7	2	5	5		19
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**71.43**	**0.00**	**40.00**	**80.00**	✗	**57.89**
% de participación respecto del Sector	**12.82**	**0.00**	**8.33**	**19.05**		**10.09**
Calificación del Proceso	**82.64**	**75.59**	**66.29**	**63.71**		**70.08**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**14.11**	**n/a**	2.24	n/a	**2.24**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.69**	**7.84**	4.46	4.06	**4.26**
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**	**56.82**	**32.89**	9.20	1.00	**5.10**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**24.00**	**31.58**	11.64	3.00	**7.32**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**57.89**	**10.09**	4.79	7.52	**6.16**
Total	**100**			**77.33**	**55.58**	**70.08**

El puntaje 70.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.08 / 10 = 7.01 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	1	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	1	0		1
Asuntos directos	0	0	1	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**1.00**	**0.00**	✓	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	1	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**N/A**	**99.97**	**N/A**		**100.00**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	10.00	n/a	**10.00**
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	**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**			**100.00**	**80.00**	**100.00**

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

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

(*) Fórmula para 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	2	2	5	5		14
Asuntos concluidos	9	9	15	18		51
Índice de asuntos diferidos (%)	**22.22**	**22.22**	**33.33**	**27.78**	✓	**27.45**
% de participación respecto del Sector	**3.08**	**1.89**	**6.25**	**8.33**		**4.50**
Asuntos diferidos no conciliados	0	2	3	2		7
Asuntos diferidos	2	2	5	5		14
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**100.00**	**60.00**	**40.00**	✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.67**	**6.00**	**4.88**		**3.29**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1	0	0		3
Asuntos concluidos	9	9	15	18		51
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**22.22**	**11.11**	**0.00**	**0.00**		**5.88**
% de participación respecto del Sector	**6.06**	**4.00**	**0.00**	**0.00**		**5.17**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	0	0		1
Asuntos con Convenio	1	1	0	3		5
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**14.29**
Calificación del Proceso	**91.75**	**45.33**	**88.02**	**89.83**		**73.53**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**27.45**	**4.50**	14.78	17.65	**16.22**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**50.00**	**3.29**	10.50	18.25	**14.38**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**5.88**	**5.17**	18.88	14.30	**16.59**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**20.00**	**14.29**	32.20	20.50	**26.35**
Total	**100**			**76.37**	**70.70**	**73.53**

El puntaje 73.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

73.53 / 10 = 7.35 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**10.00**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**7.01**	**x**	**0.5**	**3.50**
• **Conciliación:**	**7.35**	**x**	**0.3**	**2.21**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.71

FICHA ESTADÍSTICA 2015
FINANCIERA INDEPENDENCIA

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 SOFOM ENR: 25,784

Acciones de Defensa realizadas de Financiera Independencia: 4,636 Part. 18.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA INDEPENDENCIA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**2,194**	**2,748**	**25.3%**
RECLAMACIONES	**1,467**	**1,888**	**28.7%**
Controversias	1,462	1,880	28.6%
• Gestión Ordinaria	2	2	0.0%
• Gestión Electrónica	1,078	832	-22.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	262	938	258.0%
• Conciliación	120	108	-10.0%
Solicitud de Dictamen	5	8	60.0%
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	**3,661**	**4,636**	**26.6%**

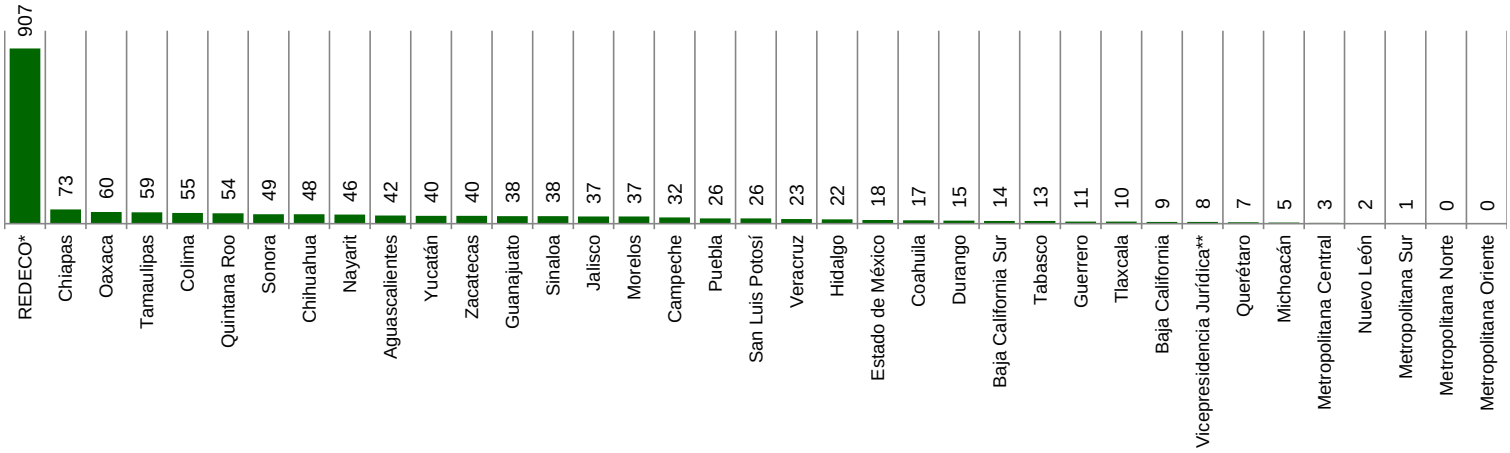
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
FINANCIERA INDEPENDENCIA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,888



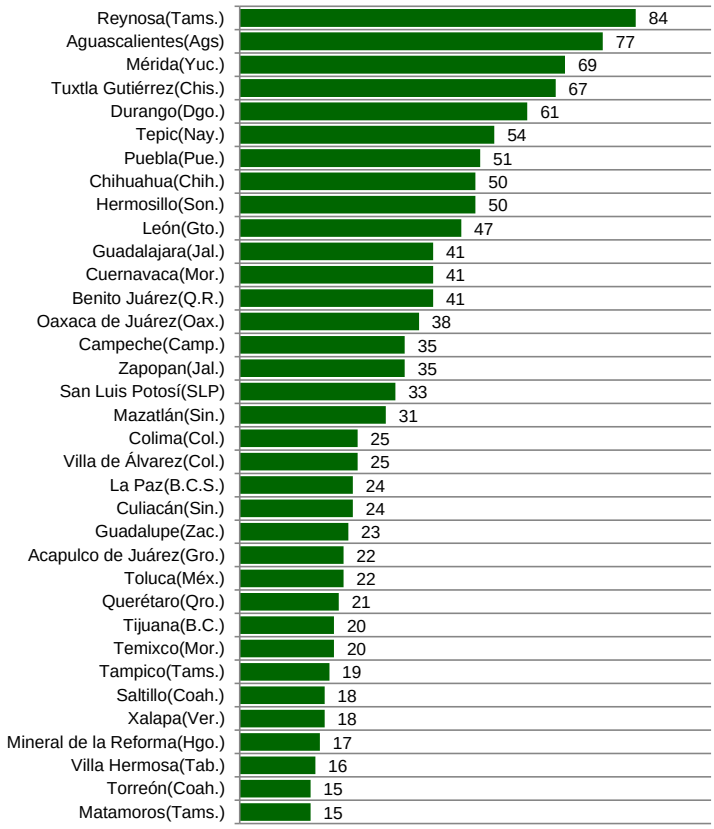
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 3 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 246 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Independencia, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



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

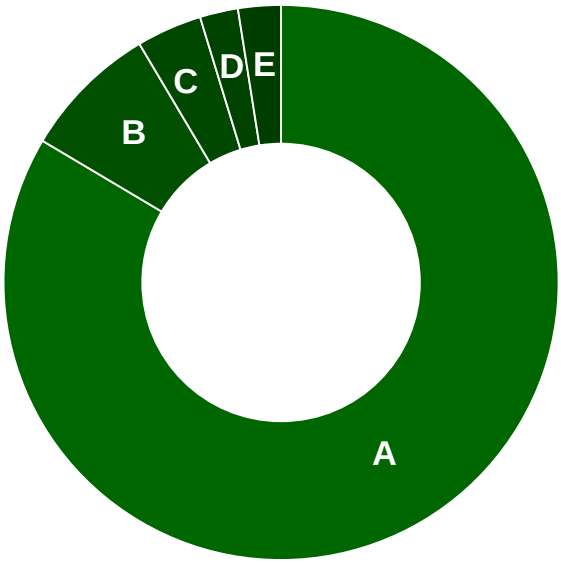
El 52% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 48% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	163	9%
Entre 30 y 39 años	307	16%
Entre 40 y 49 años	416	22%
Entre 50 y 59 años	311	16%
Entre 60 y 69 años	223	12%
Entre 70 y 79 años	468	25%
Más de 80 años	0	0%
Total	1,888	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,467**	**100.0**	**1,888**	**100.0**	**28.7**
Crédito personal	1,421	96.9	1,577	83.5	11.0
Crédito simple	1	0.1	150	7.9	14900.0
Producto no especificado REDECO	-	-	72	3.8	-
Tarjeta de crédito	31	2.1	42	2.2	35.5%
Resto de productos 1/	14	1.0	47	2.6	-

1/ Incluye: Crédito de nómina, Crédito hipotecario, entre otros.



A	**83.5%**	**Crédito personal**
	47%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	18%	Actualización de historial crediticio no realizada
	13%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**7.9%**	**Crédito simple**
	61%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	9%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Actualización de historial crediticio no realizada
C	**3.8%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**2.2%**	**Tarjeta de crédito**
E	**2.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	**Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.**	**9.67**	**7.40**	**7.45**	**7.87**
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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 año 2015, Financiera Independencia acumuló 7 vencimientos de 792 asuntos directos.

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, Financiera Independencia no presentó problemática, ya que de los 801 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 Financiera Independencia 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 68 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 14 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 108 asuntos atendidos en este proceso, 34 (31%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 67.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 10 asuntos (9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 17% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 6 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, Financiera Independencia 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 2015
FINANCIERA INDEPENDENCIA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	6	1	0	0		7
Asuntos directos	270	210	178	134		792
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.22**	**0.48**	**0.00**	**0.00**		**0.88**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**2.27**	**0.00**	**0.00**		**3.80**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	614	605	1,336	1,948		4,503
Asuntos directos	270	210	178	134		792
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**2.27**	**2.88**	**7.51**	**14.54**	✗	**5.69**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	5	2	4		17
Asuntos directos	270	210	178	134		792
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.22**	**2.38**	**1.12**	**2.99**	✗	**2.15**
% de participación respecto del Sector	**40.00**	**29.41**	**22.22**	**40.00**		**33.33**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	272	214	180	135		801
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	7	4	5		21
Asuntos de GE que pasaron a CO	27	30	16	16		89
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**18.52**	**23.33**	**25.00**	**31.25**	✗	**23.60**
% de participación respecto del Sector	**45.45**	**43.75**	**16.67**	**20.00**		**27.63**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	4	1	0		7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	7	4	5		21
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**40.00**	**57.14**	**25.00**	**0.00**	✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**57.14**	**20.00**	**0.00**		**36.84**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	6	2	2		14
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	22	23	12	11		68
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**18.18**	**26.09**	**16.67**	**18.18**	✗	**20.59**
% de participación respecto del Sector	**10.26**	**24.00**	**8.33**	**9.52**		**12.84**
Calificación del Proceso	**63.08**	**65.75**	**75.09**	**85.01**		**74.01**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**0.88**	**3.80**	9.92	8.88	**9.40**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**5.69**	**n/a**	4.01	n/a	**4.01**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.15**	**33.33**	4.31	1.00	**2.66**
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**	**23.60**	**27.63**	15.52	4.04	**9.78**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**33.33**	**36.84**	10.33	1.00	**5.67**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**20.59**	**12.84**	8.15	6.85	**7.50**
Total	**100**			**87.24**	**51.76**	**74.01**

El puntaje 74.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.01 / 10 = 7.40 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 2015
FINANCIERA INDEPENDENCIA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos directos	1	1	1	0		3
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.33**	**0.00**	**0.00**		**0.99**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	33	38	6	0		77
Asuntos directos	1	1	1	0		3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**33.00**	**38.00**	**6.00**	**0.00**	✓	**25.67**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	1	1	0		3
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**98.09**	**91.18**	**99.80**	**N/A**		**96.65**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**33.33**	**0.99**	7.00	9.18	**8.09**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**25.67**	**n/a**	8.56	n/a	**8.56**
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**			**95.56**	**79.18**	**96.65**

El puntaje 96.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.65 / 10 = 9.67 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	7	14	8	5		34
Asuntos concluidos	33	36	20	19		108
Índice de asuntos diferidos (%)	**21.21**	**38.89**	**40.00**	**26.32**	✓	**31.48**
% de participación respecto del Sector	**10.77**	**13.21**	**10.00**	**8.33**		**10.93**
Asuntos diferidos no conciliados	6	10	4	3		23
Asuntos diferidos	7	14	8	5		34
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**85.71**	**71.43**	**50.00**	**60.00**	✗	**67.65**
% de participación respecto del Sector	**12.77**	**13.33**	**8.00**	**7.32**		**10.80**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	5	5	0	0		10
Asuntos concluidos	33	36	20	19		108
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**15.15**	**13.89**	**0.00**	**0.00**		**9.26**
% de participación respecto del Sector	**15.15**	**20.00**	**0.00**	**0.00**		**17.24**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	2	2	1		6
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**73.39**	**72.21**	**86.89**	**87.39**		**74.47**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**31.48**	**10.93**	14.02	14.28	**14.15**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**67.65**	**10.80**	7.15	14.25	**10.70**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**9.26**	**17.24**	18.24	1.00	**9.62**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.41**	**69.53**	**74.47**

El puntaje 74.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.47 / 10 = 7.45 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.67 x**	**0.2**	**1.93**
• **Gestión Electrónica:**	**7.40 x**	**0.5**	**3.70**
• **Conciliación:**	**7.45 x**	**0.3**	**2.24**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.87

FICHA ESTADÍSTICA 2015
DIRECTODO MÉXICO

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 SOFOM ENR: 25,784

Acciones de Defensa realizadas de Directodo México: 380 Part. 1.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIRECTODO MÉXICO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**93**	**232**	**149.5%**
RECLAMACIONES	**110**	**148**	**34.5%**
Controversias	**110**	**146**	**32.7%**
• Gestión Ordinaria	94	19	-79.8%
• Gestión Electrónica	0	107	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	2	5	150.0%
• Conciliación	14	15	7.1%
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	**203**	**380**	**87.2%**

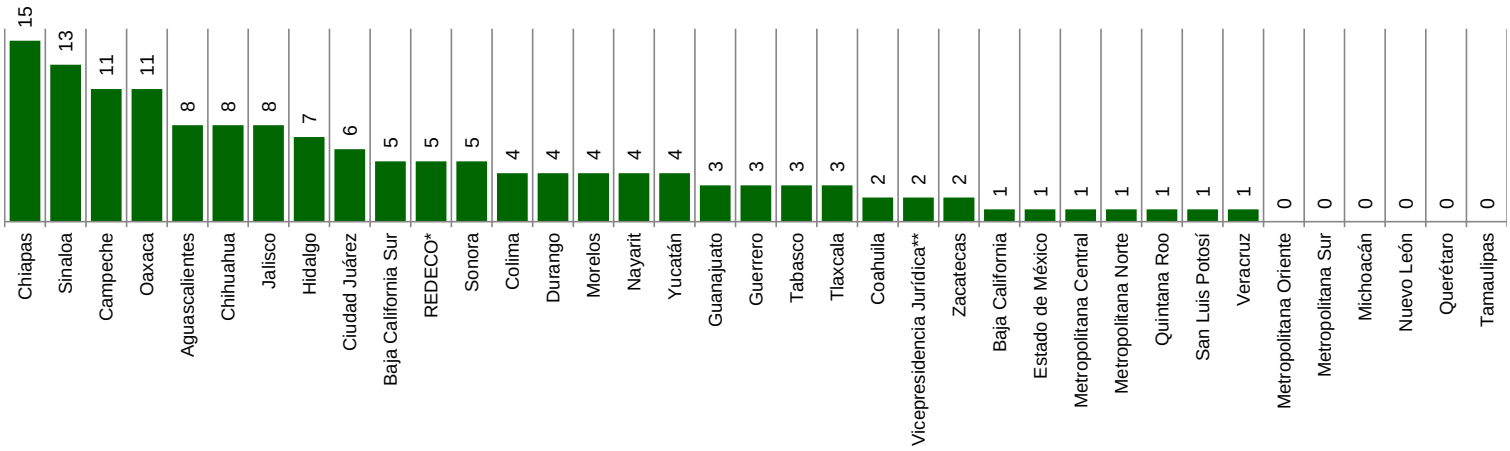
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
DIRECTODO MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 148



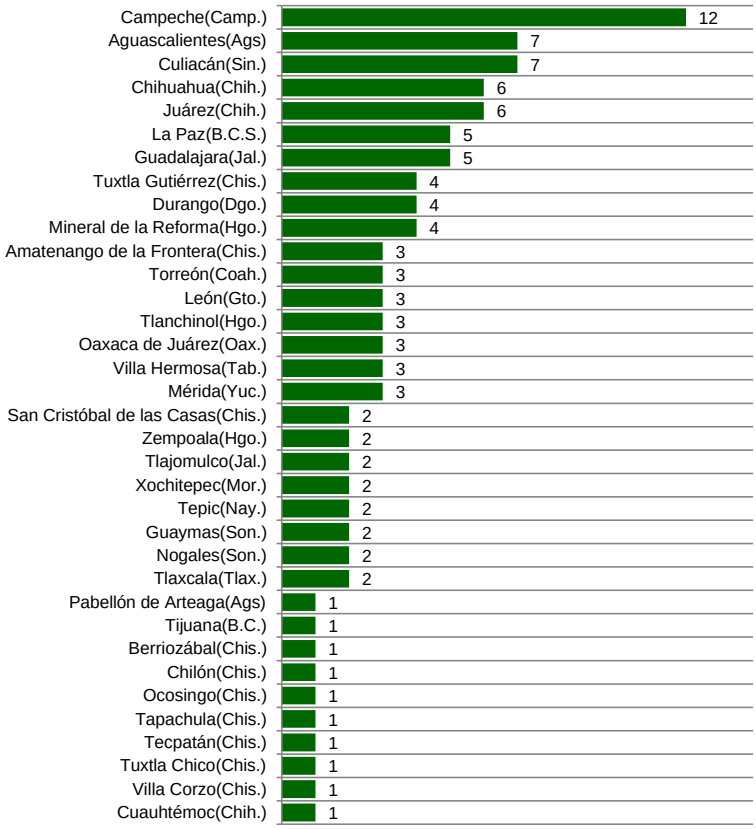
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existe 1 reclamación gestionada por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 76 municipios del país se registra al menos una reclamación de Directodo México, de éstos, 21 concentran el 60% de las quejas.



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

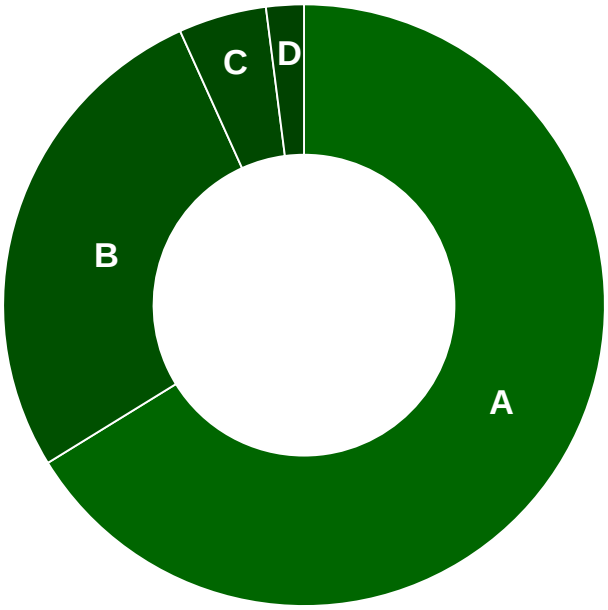
El 36% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 64% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	5	3%
Entre 30 y 39 años	20	14%
Entre 40 y 49 años	32	22%
Entre 50 y 59 años	39	26%
Entre 60 y 69 años	11	7%
Entre 70 y 79 años	41	28%
Más de 80 años	0	0%
Total	148	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**110**	**100.0**	**148**	**100.0**	**34.5**
Crédito personal	82	74.5	98	66.2	19.5
Crédito de nómina	16	14.5	40	27.0	150.0
Crédito simple	0	0.0	7	4.7	-
Resto de productos 1/	12	10.9	3	2.1	-

1/ Incluye: Corresponsales bancarios, entre otros.



A	**66.2%**	**Crédito personal**
	26%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	13%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	9%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
B	**27.0%**	**Crédito de nómina**
	20%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	20%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	13%	Beneficios no aplicados al crédito
C	**4.7%**	**Crédito simple**
	29%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	14%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	14%	No envío de estados de cuenta al domicilio del Usuario, cliente y/o socio
D	**2.1%**	**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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	**Directodo México, S.A.P.I. de C.V.**	**8.63**	**8.92**	**8.73**	**8.80**
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-dicembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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. En esta materia Directodo México no presentó problemática, ya que de los 96 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, Directodo México no presentó problemática, ya que de los 96 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 3 casos Directodo México 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 16 asuntos atendidos en este proceso, 4 (25%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), Directodo México no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Directodo México 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	6	44	26	20		96
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	105	614	370	327		1,416
Asuntos directos	6	44	26	20		96
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.50**	**13.95**	**14.23**	**16.35**	✗	**14.75**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	0	0		1
Asuntos directos	6	44	26	20		96
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**2.27**	**0.00**	**0.00**		**1.04**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.88**	**0.00**	**0.00**		**1.96**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	6	44	26	20		96
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	2	1		3
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	1	4	4		9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**25.00**	✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**8.33**	**4.00**		**3.95**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	2	1		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**0.00**	✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**20.00**	**0.00**		**5.26**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	1	2	3		6
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**92.53**	**96.66**	**75.59**	**93.53**		**89.18**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**14.75**	**n/a**	2.11	n/a	**2.11**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.04**	**1.96**	4.67	4.76	**4.72**
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**	**33.33**	**3.95**	13.67	17.72	**15.69**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**33.33**	**5.26**	10.33	13.00	**11.67**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**85.77**	**85.48**	**89.18**

El puntaje 89.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.18 / 10 = 8.92 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 2015
DIRECTODO MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	3	1	0	0		4
Asuntos directos	17	2	0	0		19
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**17.65**	**50.00**	**0.00**	**0.00**		**21.05**
% de participación respecto del Sector	**8.57**	**3.33**	**0.00**	**0.00**		**3.96**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	127	23	0	0		150
Asuntos directos	17	2	0	0		19
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.47**	**11.50**	**0.00**	**0.00**		**7.89**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	17	2	0	0		19
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	0	0	0		2
Asuntos de GO que pasaron a CO	3	1	2	1		7
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**66.67**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**28.57**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**4.76**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	0	0	0		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1	0	1		2
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	1	2	1		5
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**6.67**	**0.00**	**16.67**		**4.26**
Calificación del Proceso	**79.57**	**89.66**	**N/A**	**N/A**		**86.25**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**21.05**	**3.96**	8.11	6.73	**7.42**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**7.89**	**n/a**	9.60	n/a	**9.60**
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**	**28.57**	**4.76**	14.57	10.50	**12.54**
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**	**40.00**	**4.26**	6.40	7.00	**6.70**
Total	**100**			**88.68**	**64.23**	**86.25**

El puntaje 86.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.25 / 10 = 8.63 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	0	0	3	1		4
Asuntos concluidos	3	2	6	5		16
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**20.00**	✓	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**3.75**	**1.67**		**1.29**
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	3	1		4
Asuntos diferidos	0	0	3	1		4
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**	**100.00**	**100.00**		**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**6.00**	**2.44**		**1.88**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	3	2	6	5		16
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	0	0	2		3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**100.00**	**100.00**	**83.25**	**87.45**		**87.29**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**25.00**	**1.29**	15.25	19.33	**17.29**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**100.00**	**1.88**	1.00	19.00	**10.00**
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**			**76.25**	**98.33**	**87.29**

El puntaje 87.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.29 / 10 = 8.73 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.63 x**	**0.2**	**1.72**
• **Gestión Electrónica:**	**8.92 x**	**0.5**	**4.46**
• **Conciliación:**	**8.73 x**	**0.3**	**2.62**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.80

FICHA ESTADÍSTICA 2015
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

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 SOFOM ENR:	25,784	
Acciones de Defensa realizadas de Apoyo Económico Familiar:	2,273	Part. 8.8%

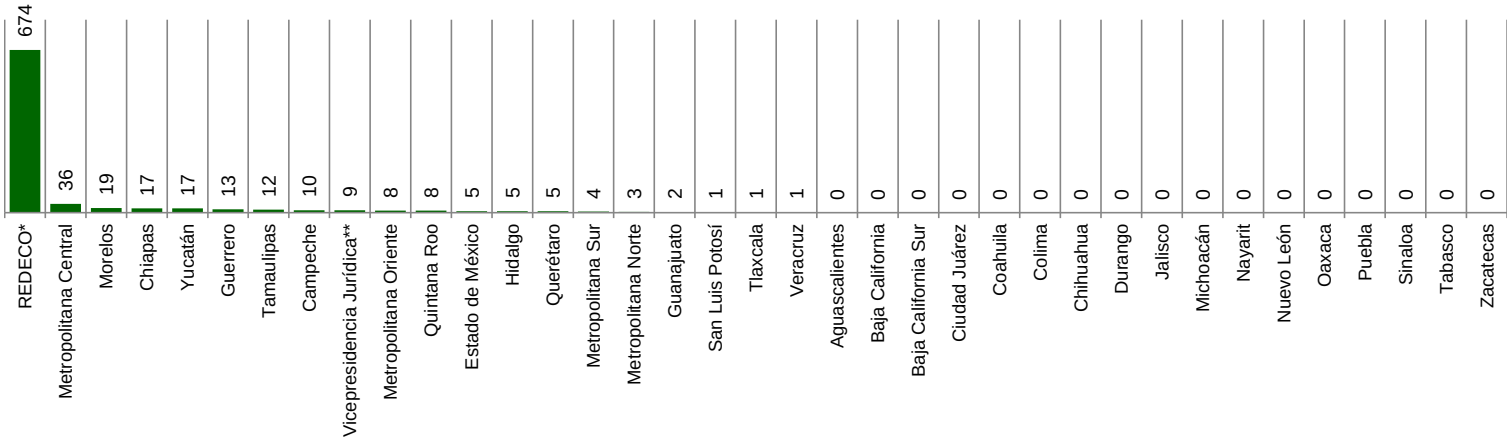
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE APOYO ECONÓMICO FAMILIAR:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**884**	**1,423**	**61.0%**
RECLAMACIONES	**212**	**850**	**300.9%**
Controversias	207	841	306.3%
• Gestión Ordinaria	23	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	113	137	21.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	52	676	1200.0%
• Conciliación	19	28	47.4%
Solicitud de Dictamen	5	7	40.0%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**1,096**	**2,273**	**107.4%**

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 2015
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 850

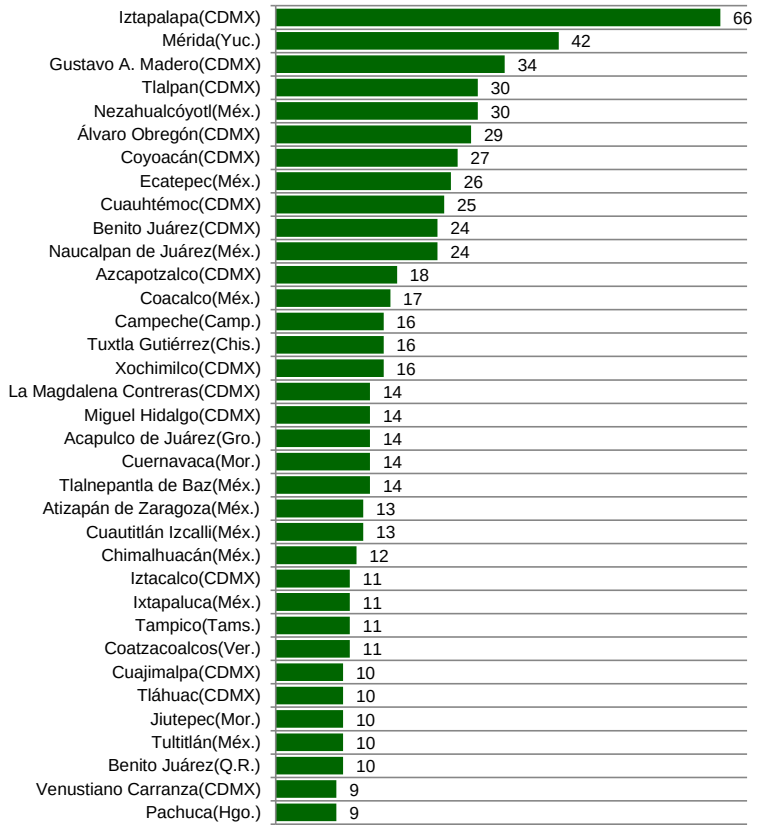


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 119 municipios del país se registra al menos una reclamación de Apoyo Económico Familiar, de éstos, 21 concentran el 60% de las quejas.



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

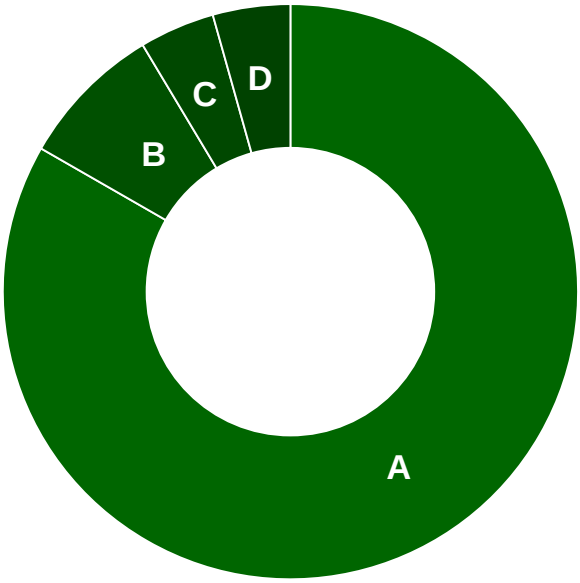
El 42% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 58% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	77	9%
Entre 30 y 39 años	130	15%
Entre 40 y 49 años	130	15%
Entre 50 y 59 años	134	16%
Entre 60 y 69 años	134	16%
Entre 70 y 79 años	245	29%
Más de 80 años	0	0%
Total	850	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**212**	**100.0**	**850**	**100.0**	**300.9**
Crédito personal	203	95.8	708	83.3	248.8
Crédito simple	1	0.5	69	8.1	6800.0
Producto no especificado REDECO	-	-	36	4.2	-
Resto de productos 1/	8	3.8	37	4.4	-

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



A	**83.3%**	**Crédito personal**
	79%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	2%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**8.1%**	**Crédito simple**
	80%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	7%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	4%	Beneficios no aplicados al crédito
C	**4.2%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**4.4%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	**Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.93**	**8.97**	**8.95**
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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. En esta materia Apoyo Económico Familiar no presentó problemática, ya que de los 134 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. Durante el año 2015, Apoyo Económico Familiar solicitó 1 prórroga de 136 asuntos concluidos (0.7%).

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. De 15 casos en los que Apoyo Económico Familiar otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 26 asuntos atendidos en este proceso, 5 (19%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 80.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), Apoyo Económico Familiar no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan 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, Apoyo Económico Familiar no registró asuntos con este supuesto, por lo que no presentó problemática.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	42	36	24	32		134
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	51	69	29	73		222
Asuntos directos	42	36	24	32		134
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.21**	**1.92**	**1.21**	**2.28**	✗	**1.66**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	3	1	0		7
Asuntos directos	42	36	24	32		134
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**7.14**	**8.33**	**4.17**	**0.00**	✓	**5.22**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**17.65**	**11.11**	**0.00**		**13.73**
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	42	38	24	32		136
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**2.63**	**0.00**	**0.00**		**0.74**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	9	0	0		9
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**9.00**	**0.00**	**0.00**		**9.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	3	0		5
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	7	6	3		20
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**25.00**	**14.29**	**50.00**	**0.00**	✓	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**9.09**	**6.25**	**12.50**	**0.00**		**6.58**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	3	0		5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	2	0		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	6	3	3		15
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**16.67**	**66.67**	**0.00**	✓	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.00**	**8.33**	**0.00**		**2.75**
Calificación del Proceso	**86.30**	**79.91**	**82.27**	**99.73**		**89.33**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**1.66**	**n/a**	4.86	n/a	**4.86**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**5.22**	**13.73**	3.33	3.35	**3.34**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.74**	**20.00**	9.87	5.50	**7.68**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**9.00**	**n/a**	3.96	n/a	**3.96**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**25.00**	**6.58**	15.25	16.20	**15.72**
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**	**20.00**	**2.75**	8.20	9.32	**8.76**
Total	**100**			**90.46**	**79.38**	**89.33**

El puntaje 89.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.33 / 10 = 8.93 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 2015
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	3	0	1	1		5
Asuntos concluidos	6	8	8	4		26
Índice de asuntos diferidos (%)	**50.00**	**0.00**	**12.50**	**25.00**	✗	**19.23**
% de participación respecto del Sector	**4.62**	**0.00**	**1.25**	**1.67**		**1.61**
Asuntos diferidos no conciliados	3	0	0	1		4
Asuntos diferidos	3	0	1	1		5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**80.00**
% de participación respecto del Sector	**6.38**	**0.00**	**0.00**	**2.44**		**1.88**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	6	8	8	4		26
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**82.42**	**100.00**	**98.51**	**86.97**		**89.65**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**19.23**	**1.61**	16.35	19.16	**17.75**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**80.00**	**1.88**	4.80	19.00	**11.90**
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**			**81.15**	**98.16**	**89.65**

El puntaje 89.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.65 / 10 = 8.97 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.93**	**x**	**0.6**	**5.36**
• **Conciliación:**	**8.97**	**x**	**0.4**	**3.59**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.95

FICHA ESTADÍSTICA 2015
FINSOL

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 SOFOM ENR: 25,784

Acciones de Defensa realizadas de Finsol: 384 Part. 1.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINSOL:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**203**	**215**	**5.9%**
RECLAMACIONES	**137**	**169**	**23.4%**
Controversias	137	169	23.4%
• Gestión Ordinaria	3	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	107	82	-23.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	19	73	284.2%
• Conciliación	8	14	75.0%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**340**	**384**	**12.9%**

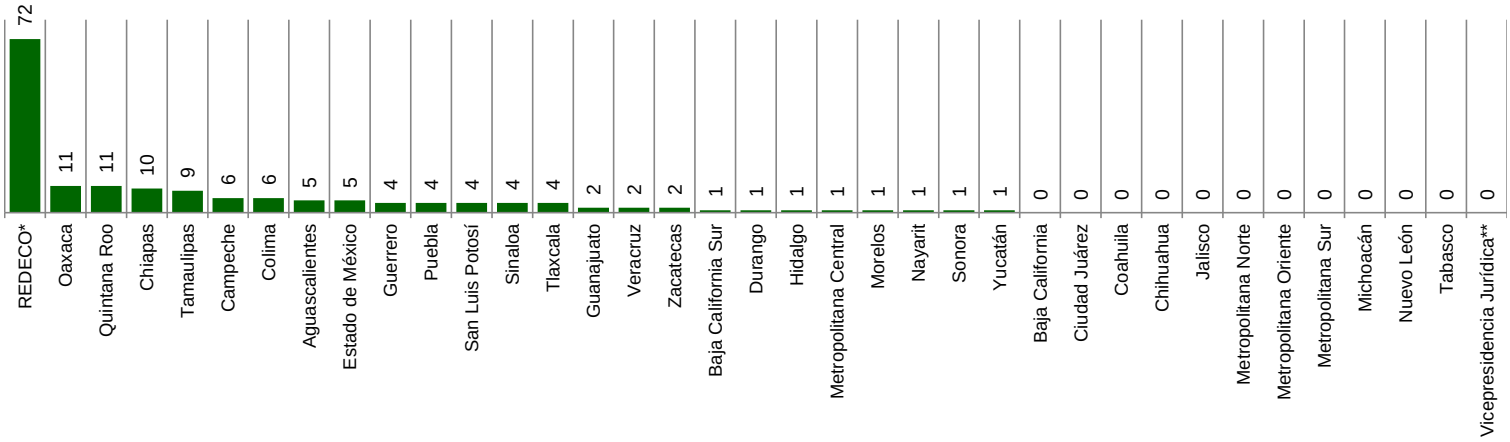
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
FINSOL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 169

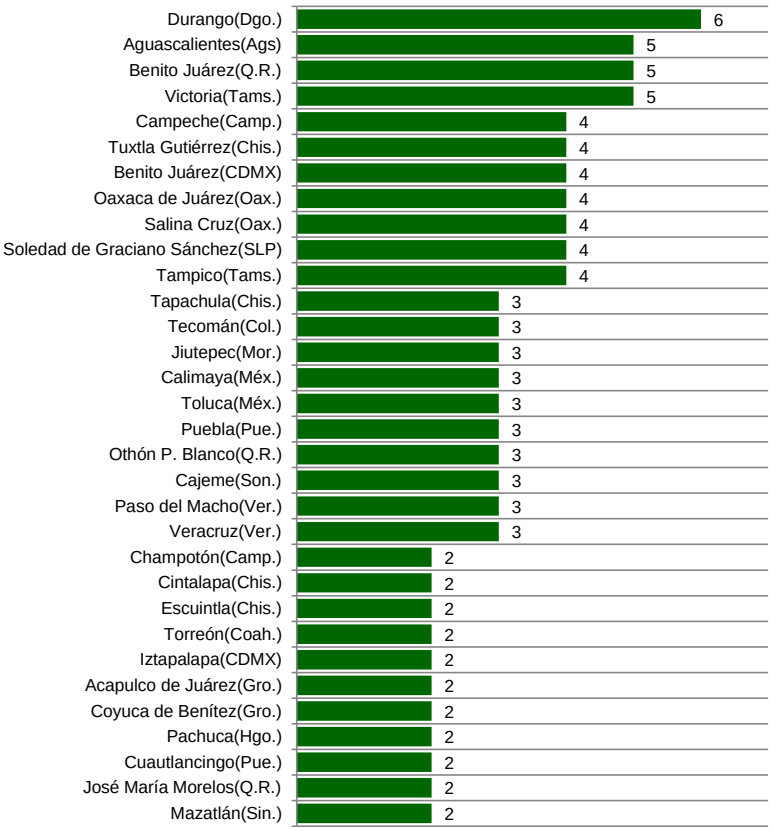


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 96 municipios del país se registra al menos una reclamación de Finsol, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



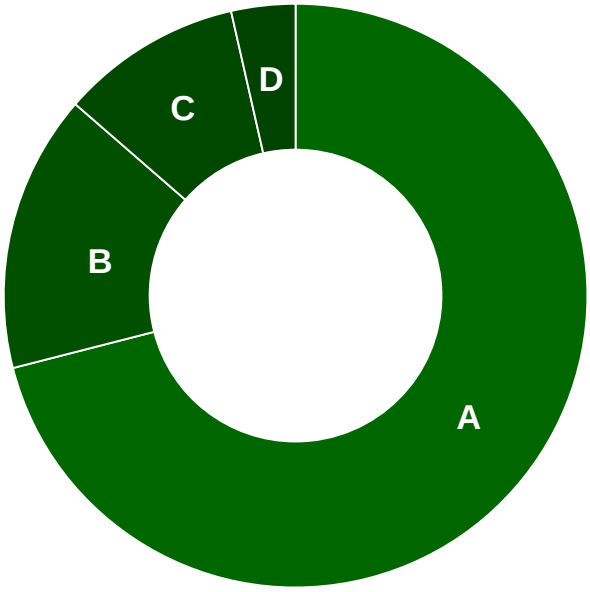
El 18% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 82% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	24	14%
Entre 30 y 39 años	29	17%
Entre 40 y 49 años	31	19%
Entre 50 y 59 años	29	17%
Entre 60 y 69 años	20	12%
Entre 70 y 79 años	36	21%
Más de 80 años	0	0%
Total	169	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**137**	**100.0**	**169**	**100.0**	**23.4**
Crédito personal	130	94.9	120	71.0	-7.7
Producto no especificado REDECO	-	-	26	15.4	-
Crédito simple	2	1.5	17	10.1	750.0
Resto de productos 1/	5	3.6	6	3.5	-

1/ Incluye: Tarjeta de Crédito, Créditos y préstamos refaccionarios, entre otros.



A	**71.0%**	**Crédito personal**
	30%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	29%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**15.4%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**10.1%**	**Crédito simple**
	53%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
D	**3.5%**	**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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	**Financiera Finsol, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.96**	**9.02**	**8.98**
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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 año 2015, Financiera Finsol acumuló 18 vencimientos de 81 asuntos directos, lo que implicó que en el 22% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 10% 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, Financiera Finsol no presentó problemática, ya que de los 83 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. De 11 casos en los que Financiera Finsol otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 13 asuntos atendidos en este proceso, 5 (38%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 40.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (8%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan 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, Financiera Finsol no registró asuntos con este supuesto, por lo que no presentó problemática.

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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	8	9	1	0		18
Asuntos directos	19	21	21	20		81
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**42.11**	**42.86**	**4.76**	**0.00**	✓	**22.22**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**20.45**	**3.23**	**0.00**		**9.78**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	292	274	170	279		1,015
Asuntos directos	19	21	21	20		81
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.37**	**13.05**	**8.10**	**13.95**	✗	**12.53**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	2	1	0		4
Asuntos directos	19	21	21	20		81
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**5.26**	**9.52**	**4.76**	**0.00**	✓	**4.94**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**11.76**	**11.11**	**0.00**		**7.84**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	19	22	22	20		83
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	0	1		2
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	7	1	3		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**50.00**	**0.00**	**0.00**	**33.33**	✗	**15.38**
% de participación respecto del Sector	**9.09**	**0.00**	**0.00**	**4.00**		**2.63**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	0	1		2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	3	0	1		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	7	1	2		11
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**42.86**	**0.00**	**50.00**	✗	**36.36**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**12.00**	**0.00**	**4.76**		**3.67**
Calificación del Proceso	**76.93**	**83.95**	**92.08**	**90.09**		**89.56**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**22.22**	**9.78**	8.00	7.11	**7.55**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**12.53**	**n/a**	2.57	n/a	**2.57**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**4.94**	**7.84**	3.42	4.06	**3.74**
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**	**15.38**	**2.63**	17.08	18.48	**17.78**
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**	**36.36**	**3.67**	6.73	9.10	**7.91**
Total	**100**			**87.80**	**83.75**	**89.56**

El puntaje 89.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.56 / 10 = 8.96 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	1	4	0	0		5
Asuntos concluidos	2	7	1	3		13
Índice de asuntos diferidos (%)	**50.00**	**57.14**	**0.00**	**0.00**		**38.46**
% de participación respecto del Sector	**1.54**	**3.77**	**0.00**	**0.00**		**1.61**
Asuntos diferidos no conciliados	0	2	0	0		2
Asuntos diferidos	1	4	0	0		5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**50.00**	**0.00**	**0.00**		**40.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.67**	**0.00**	**0.00**		**0.94**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	2	7	1	3		13
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**14.29**	**0.00**	**0.00**		**7.69**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.00**	**0.00**	**0.00**		**1.72**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**94.82**	**84.98**	**100.00**	**100.00**		**90.20**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**38.46**	**1.61**	12.69	19.16	**15.93**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**40.00**	**0.94**	12.40	19.50	**15.95**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**7.69**	**1.72**	18.54	18.10	**18.32**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**83.63**	**96.76**	**90.20**

El puntaje 90.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.20 / 10 = 9.02 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.96	x	0.6	5.37
• **Conciliación:**	9.02	x	0.4	3.61

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.98

FICHA ESTADÍSTICA 2015
FINANCIERA MAESTRA

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 SOFOM ENR:	25,784	
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Maestra:	282	Part. 1.1%

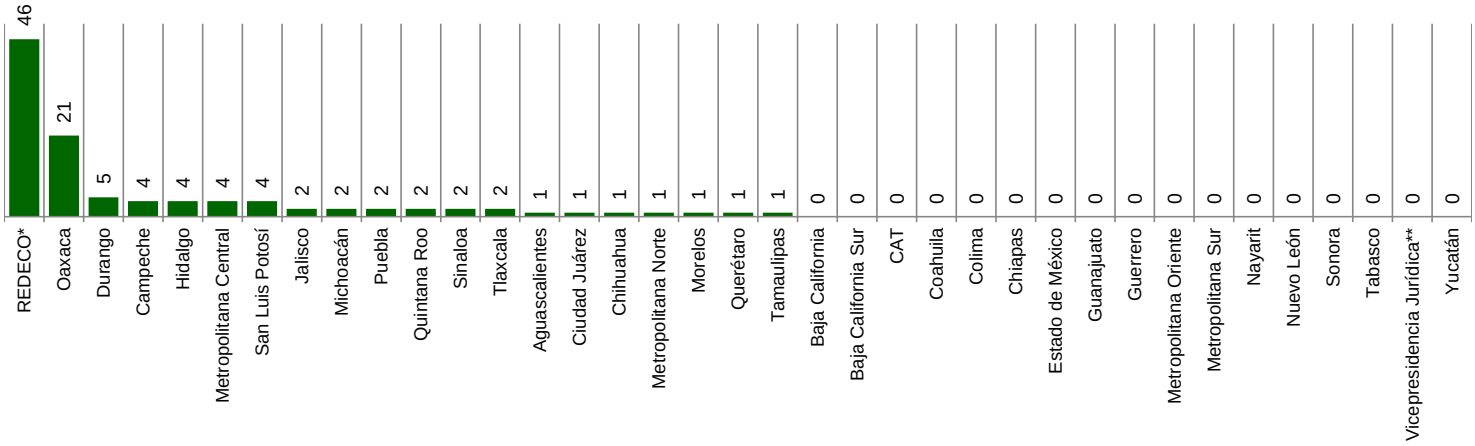
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**46**	**175**	**280.4%**
RECLAMACIONES	**12**	**107**	**791.7%**
Controversias	**12**	**107**	**791.7%**
• Gestión Ordinaria	10	2	-80.0%
• Gestión Electrónica	0	50	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	46	-
• Conciliación	2	9	350.0%
Solicitud de Dictamen	**0**	**0**	**-**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**58**	**282**	**386.2%**

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
FINANCIERA MAESTRA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 107

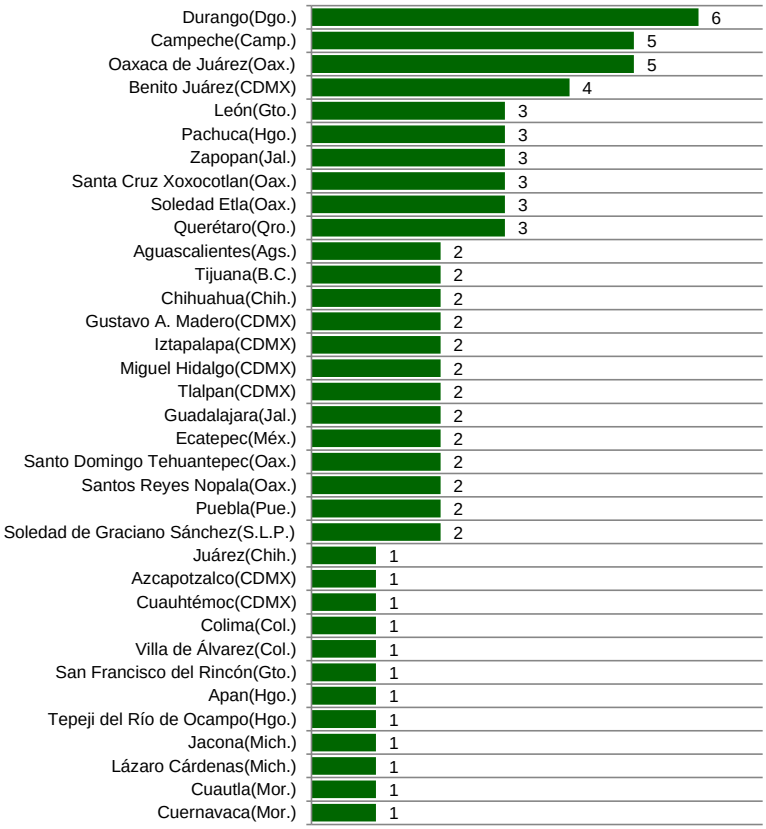


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 66 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Maestra, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.



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

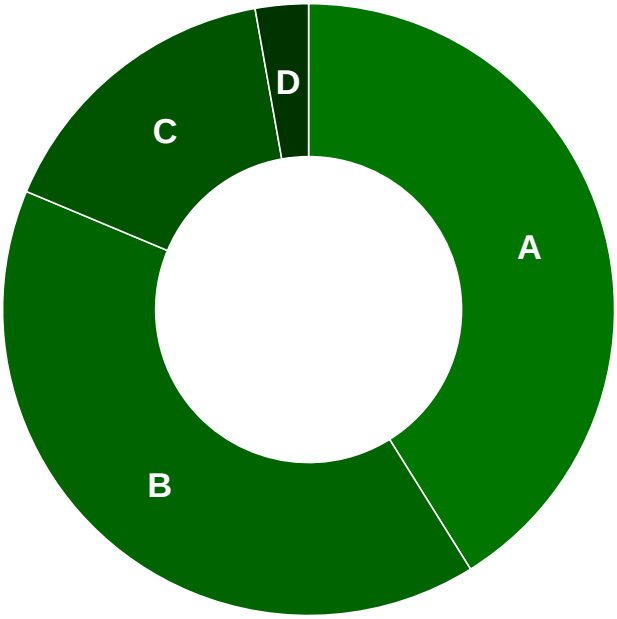
El 41% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 59% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	5	4%
Entre 30 y 39 años	21	20%
Entre 40 y 49 años	21	20%
Entre 50 y 59 años	18	17%
Entre 60 y 69 años	14	13%
Entre 70 y 79 años	28	26%
Más de 80 años	0	0%
Total	107	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**12**	**100.0**	**107**	**100.0**	**791.7**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	-	-	44	41.1	-
Crédito personal	4	33.3	43	40.2	975.0
Crédito de nómina	8	66.7	17	15.9	112.5
Resto de productos 1/	0	0.0	3	2.8	-

1/ Incluye: Tarjeta de Crédito, entre otros.



A	**41.1%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	**40.2%**	**Crédito personal**
	23%	Beneficios no aplicados al crédito
	19%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
C	**15.9%**	**Crédito de nómina**
	29%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	18%	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
	12%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
D	**2.8%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	**Financiera Maestra, S.A. de C.V.**	**9.91**	**9.09**	**8.51**	**9.08**
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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 año 2015, Financiera Maestra acumuló 8 vencimientos de 47 asuntos directos, lo que implicó que en el 17% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4% 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. Durante el año 2015, Financiera Maestra solicitó 1 prórroga de 48 asuntos concluidos, es decir, el 2% de los asuntos en su contra, la cual representó el 20% de las prórrogas solicitadas del Sector.

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 esta materia, Financiera Maestra no presentó problemática ya que no registra asuntos con este supuesto.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 7 asuntos atendidos en este proceso, 2 (29%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (14%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan 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, Financiera Maestra no registró asuntos con este supuesto, por lo que no presentó problemática.

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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	8	0	0		8
Asuntos directos	0	14	19	14		47
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**57.14**	**0.00**	**0.00**		**17.02**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**18.18**	**0.00**	**0.00**		**4.35**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	245	167	144		556
Asuntos directos	0	14	19	14		47
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**17.50**	**8.79**	**10.29**	✗	**11.83**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	3	0	0		3
Asuntos directos	0	14	19	14		47
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**21.43**	**0.00**	**0.00**		**6.38**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**17.65**	**0.00**	**0.00**		**5.88**
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Asuntos concluidos	0	14	19	15		48
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**6.67**	✗	**2.08**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**25.00**		**20.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	14		14
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**14.00**	✗	**14.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	1	3	1		5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	1	3	1		5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**87.15**	**94.36**	**93.57**		**90.88**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**17.02**	**4.35**	8.47	8.71	**8.59**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**11.83**	**n/a**	2.72	n/a	**2.72**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**6.38**	**5.88**	2.96	4.29	**3.63**
Asuntos con prórroga	**10**	**2.08**	**20.00**	9.63	5.50	**7.56**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**14.00**	**n/a**	3.38	n/a	**3.38**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**92.15**	**83.51**	**90.88**

El puntaje 90.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.88 / 10 = 9.09 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	2	0	0	0		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	34	0	0	0		34
Asuntos directos	2	0	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**17.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2	0	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**99.02**	**N/A**	**N/A**	**N/A**		**99.07**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**17.00**	**n/a**	9.07	n/a	**9.07**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**99.07**	**80.00**	**99.07**

El puntaje 99.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.07 / 10 = 9.91 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	1	0	1	0		2
Asuntos concluidos	1	1	4	1		7
Índice de asuntos diferidos (%)	**100.00**	**0.00**	**25.00**	**0.00**	✓	**28.57**
% de participación respecto del Sector	**1.54**	**0.00**	**1.25**	**0.00**		**0.64**
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	1	0		2
Asuntos diferidos	1	0	1	0		2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**0.00**	**100.00**	**0.00**	✓	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**2.13**	**0.00**	**2.00**	**0.00**		**0.94**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	1	1	4	1		7
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**14.29**
% de participación respecto del Sector	**3.03**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.72**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**68.81**	**100.00**	**87.29**	**100.00**		**85.06**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**28.57**	**0.64**	14.57	19.66	**17.12**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**100.00**	**0.94**	1.00	19.50	**10.25**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**14.29**	**1.72**	17.29	18.10	**17.69**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**72.86**	**97.26**	**85.06**

El puntaje 85.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.06 / 10 = 8.51 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.91 x**	**0.2**	**1.98**
• **Gestión Electrónica:**	**9.09 x**	**0.5**	**4.55**
• **Conciliación:**	**8.51 x**	**0.3**	**2.55**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.08

FICHA ESTADÍSTICA 2015
WAC DE MÉXICO

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 SOFOM ENR: 25,784

Acciones de Defensa realizadas de Wac de México: 291 Part. 1.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE WAC DE MÉXICO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**71**	**152**	**114.1%**
RECLAMACIONES	**73**	**139**	**90.4%**
Controversias	73	139	90.4%
• Gestión Ordinaria	61	35	-42.6%
• Gestión Electrónica	0	46	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	7	47	571.4%
• Conciliación	5	11	120.0%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**144**	**291**	**102.1%**

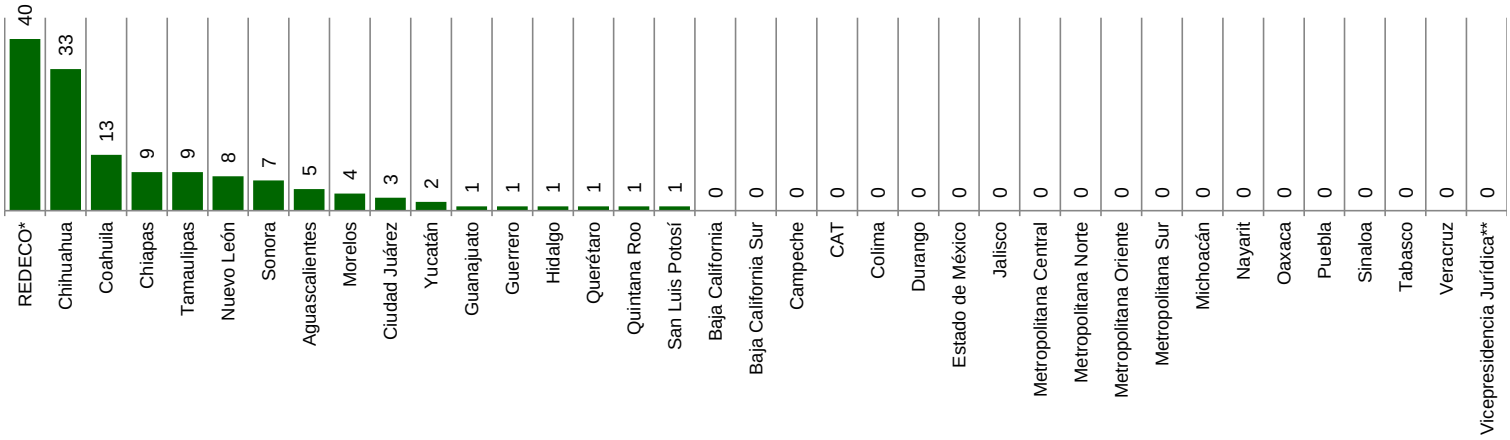
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
WAC DE MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 139

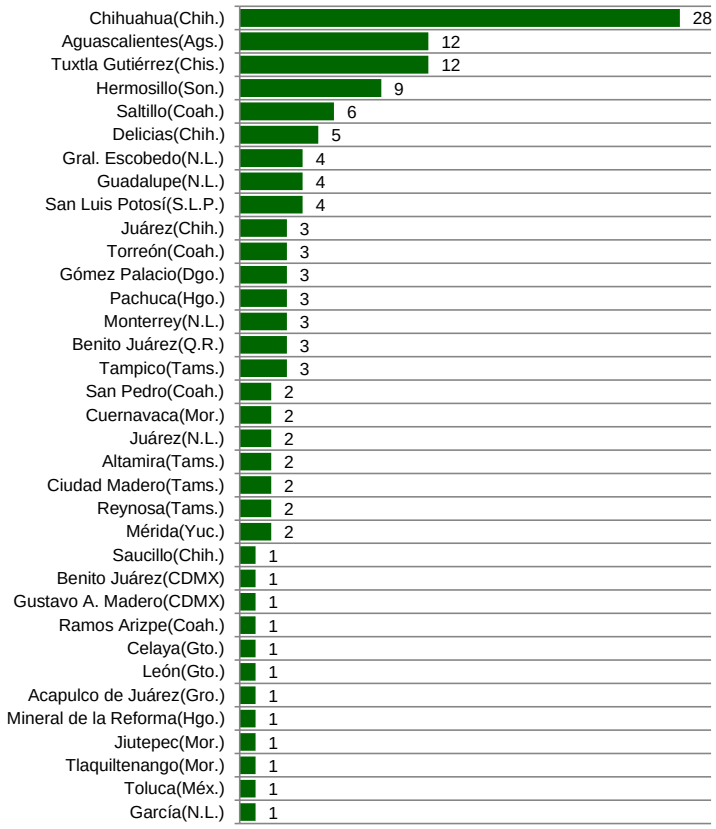


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 43 municipios del país se registra al menos una reclamación de Wac de México, de éstos, 9 concentran el 60% de las quejas.



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

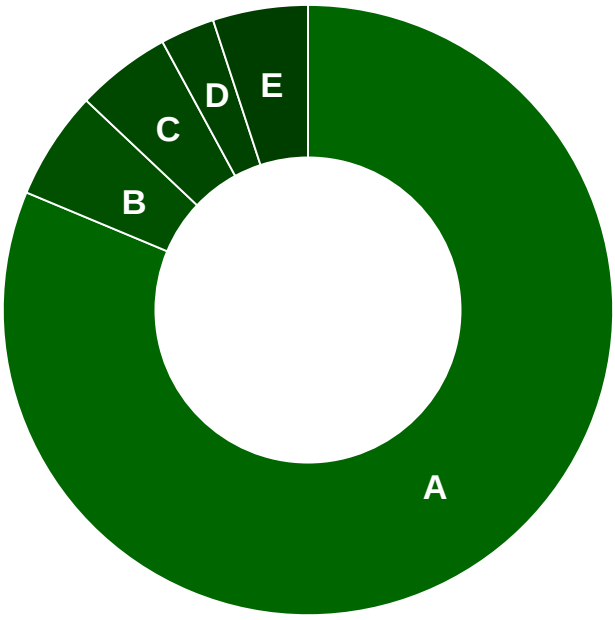
El 49% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 51% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	29	21%
Entre 30 y 39 años	34	24%
Entre 40 y 49 años	33	24%
Entre 50 y 59 años	15	11%
Entre 60 y 69 años	7	5%
Entre 70 y 79 años	18	13%
Más de 80 años	3	2%
Total	139	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**73**	**100.0**	**139**	**100.0**	**90.4**
Crédito personal	67	91.8	113	81.3	68.7
Crédito simple	0	0.0	8	5.8	-
Crédito de nómina	1	1.4	7	5.0	600.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	-	-	4	2.9	-
Resto de productos 1/	5	6.8	7	5.0	-

1/ Incluye: Créditos y préstamos de habilitación y avío, Tarjeta de Crédito, entre otros.



A	**81.3%**	**Crédito personal**
	28%	Actualización de historial crediticio no realizada
	27%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**5.8%**	**Crédito simple**
	38%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato
	13%	Inconformidad con el cobro de comisión por pago anticipado no pactada en el contrato
C	**5.0%**	**Crédito de nómina**
	29%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	14%	Solicitud de estados de cuenta no atendida
	14%	Incumplimiento con los términos del contrato
D	**2.9%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
E	**5.0%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.18	9.32	9.22	9.26
2	**Wac de Mexico, S.A. de C.V.**	**8.15**	**9.84**	**8.60**	**9.13**
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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. En esta materia Wac de México no presentó problemática, ya que de los 39 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, Wac de México no presentó problemática, ya que de los 40 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 esta materia, Wac de México no presentó problemática ya que no registra asuntos con este supuesto.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 9 asuntos atendidos en este proceso, 2 (22%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (11%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Wac de México 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 2015
WAC DE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	21	18		39
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	48	95		143
Asuntos directos	0	0	21	18		39
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**2.29**	**5.28**	✗	**3.67**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	2		2
Asuntos directos	0	0	21	18		39
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**11.11**	✗	**5.13**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**20.00**		**3.92**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	22	18		40
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**0.00**	**N/A**	**95.73**	**97.21**		**98.38**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**3.67**	**n/a**	4.44	n/a	**4.44**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**5.13**	**3.92**	3.36	4.53	**3.94**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**97.80**	**89.53**	**98.38**

El puntaje 98.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.38 / 10 = 9.84 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 2015
WAC DE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	1	0	0		2
Asuntos directos	15	15	4	0		34
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**6.67**	**6.67**	**0.00**	**0.00**		**5.88**
% de participación respecto del Sector	**2.86**	**3.33**	**0.00**	**0.00**		**1.98**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	25	100	4	0		129
Asuntos directos	15	15	4	0		34
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.67**	**6.67**	**1.00**	**0.00**	✓	**3.79**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	15	15	4	0		34
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	4	2	0	1		7
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**25.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**14.29**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.38**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**100.00**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**10.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0	0	1		2
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	3	2	0	1		6
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**33.33**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**0.00**	**0.00**	**16.67**		**4.26**
Calificación del Proceso	**73.60**	**98.01**	**99.97**	**N/A**		**81.52**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**5.88**	**1.98**	9.47	8.36	**8.92**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**3.79**	**n/a**	9.84	n/a	**9.84**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**14.29**	**2.38**	17.29	15.25	**16.27**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**100.00**	**10.00**	1.00	8.00	**4.50**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**33.33**	**4.26**	7.00	7.00	**7.00**
Total	**100**			**79.59**	**63.61**	**81.52**

El puntaje 81.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.52 / 10 = 8.15 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	1	1	0	0		2
Asuntos concluidos	5	2	0	2		9
Índice de asuntos diferidos (%)	**20.00**	**50.00**	**0.00**	**0.00**		**22.22**
% de participación respecto del Sector	**1.54**	**0.94**	**0.00**	**0.00**		**0.64**
Asuntos diferidos no conciliados	1	1	0	0		2
Asuntos diferidos	1	1	0	0		2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**100.00**
% de participación respecto del Sector	**2.13**	**1.33**	**0.00**	**0.00**		**0.94**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	5	2	0	2		9
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**50.00**	**0.00**	**0.00**		**11.11**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.00**	**0.00**	**0.00**		**1.72**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**87.49**	**78.55**	**N/A**	**100.00**		**85.97**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**22.22**	**0.64**	15.78	19.66	**17.72**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**100.00**	**0.94**	1.00	19.50	**10.25**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**11.11**	**1.72**	17.89	18.10	**17.99**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**74.67**	**97.26**	**85.97**

El puntaje 85.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.97 / 10 = 8.60 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.15 x**	**0.2**	**1.63**
• **Gestión Electrónica:**	**9.84 x**	**0.5**	**4.92**
• **Conciliación:**	**8.60 x**	**0.3**	**2.58**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.13

FICHA ESTADÍSTICA 2015
DIMEX CAPITAL

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 SOFOM ENR:	25,784	
Acciones de Defensa realizadas de Dimex Capital:	1,014	Part. 3.9%

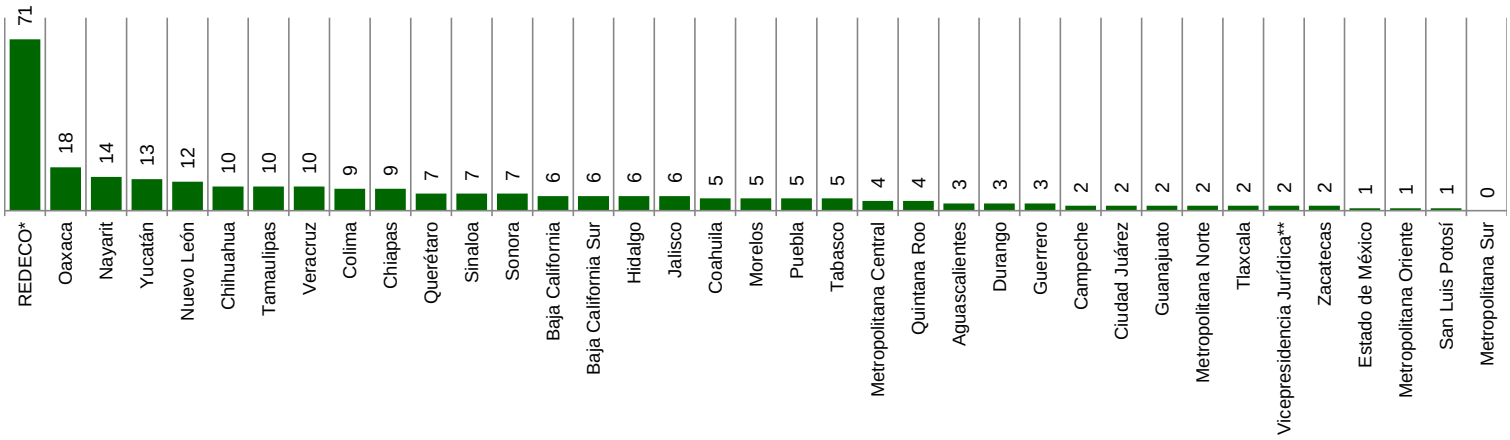
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIMEX CAPITAL:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**529**	**737**	**39.3%**
RECLAMACIONES	**181**	**277**	**53.0%**
Controversias	177	275	55.4%
• Gestión Ordinaria	119	4	-96.6%
• Gestión Electrónica	12	165	1275.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	18	72	300.0%
• Conciliación	28	34	21.4%
Solicitud de Dictamen	4	1	-75.0%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	**710**	**1,014**	**42.8%**

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.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
DIMEX CAPITAL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 277



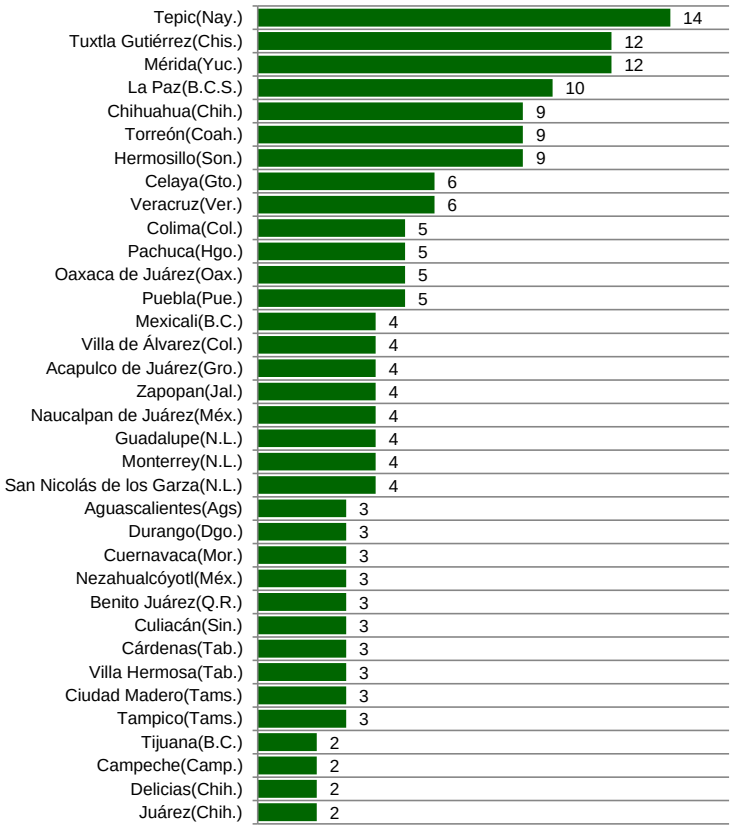
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 2 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 108 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dimex Capital, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.



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

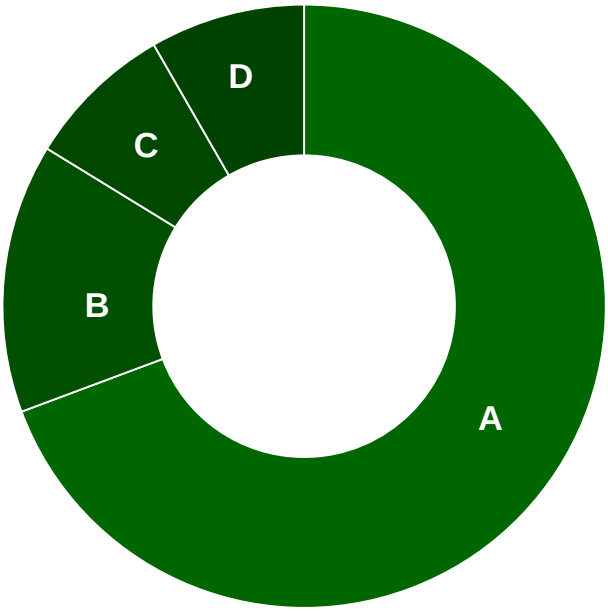
El 44% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 56% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	3%
Entre 30 y 39 años	11	4%
Entre 40 y 49 años	26	10%
Entre 50 y 59 años	48	17%
Entre 60 y 69 años	62	22%
Entre 70 y 79 años	122	44%
Más de 80 años	0	0%
Total	277	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**181**	**100.0**	**277**	**100.0**	**53.0**
Crédito personal	166	91.7	192	69.3	15.7
Crédito de nómina	10	5.5	40	14.4	300.0
Crédito simple	0	0.0	22	7.9	-
Resto de productos 1/	5	2.8	23	8.4	-

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



A	**69.3%**	**Crédito personal**
	22%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	21%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	7%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
B	**14.4%**	**Crédito de nómina**
	25%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	18%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
C	**7.9%**	**Crédito simple**
	18%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	14%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	14%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**8.4%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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	**Dimex Capital, S.A. de C.V.**	**9.18**	**9.32**	**9.22**	**9.26**
2	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	8.15	9.84	8.60	9.13
3	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.91	9.09	8.51	9.08
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.96	9.02	8.98
5	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.93	8.97	8.95
6	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	8.63	8.92	8.73	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.67	7.40	7.45	7.87
8	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.01	7.35	7.71
9	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	7.76	8.17	5.82	7.38
10	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.41	5.72	7.33
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	8.95	7.99	5.06	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	9.27	0.00	9.02	4.56
	Índice del Sector	**9.63**	**0.19**	**9.12**	**5.90**

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-diciembre 2015), juntas concentran el 56% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,773 SOFOM ENR 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(95 de 2,773 SOFOM ENR 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 año 2015, Dimex Capital acumuló 2 vencimientos de 160 asuntos directos.

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, Dimex Capital no presentó problemática, ya que de los 160 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. De 18 casos en los que Dimex Capital otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 31 asuntos atendidos en este proceso, 4 (13%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Dimex Capital 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 2015
DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	2		2
Asuntos directos	28	47	39	46		160
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**4.35**	✕	**1.25**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**5.41**		**1.09**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	478	881	529	824		2,712
Asuntos directos	28	47	39	46		160
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.07**	**18.74**	**13.56**	**17.91**	✕	**16.95**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	2	0	0		4
Asuntos directos	28	47	39	46		160
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**7.14**	**4.26**	**0.00**	**0.00**		**2.50**
% de participación respecto del Sector	**13.33**	**11.76**	**0.00**	**0.00**		**7.84**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	28	47	39	46		160
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	4	7	7		19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**14.29**	✕	**5.26**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**4.00**		**1.32**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	0	2		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	4	7	6		18
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**100.00**	**25.00**	**0.00**	**33.33**	✕	**22.22**
% de participación respecto del Sector	**2.56**	**4.00**	**0.00**	**9.52**		**3.67**
Calificación del Proceso	**85.10**	**91.99**	**93.35**	**89.60**		**93.22**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**1.25**	**1.09**	9.89	9.68	**9.78**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**16.95**	**n/a**	1.64	n/a	**1.64**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.50**	**7.84**	4.20	4.06	**4.13**
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**	**5.26**	**1.32**	19.00	19.24	**19.12**
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**	**3.67**	8.00	9.10	**8.55**
Total	**100**			**92.73**	**87.08**	**93.22**

El puntaje 93.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.22 / 10 = 9.32 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 2015
DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	4	0	1	0		5
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**25.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
% de participación respecto del Sector	**2.86**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.99**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	34	0	35	0		69
Asuntos directos	4	0	1	0		5
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.50**	**0.00**	**35.00**	**0.00**	✓	**13.80**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	4	0	1	0		5
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	5	0	0	0		5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**20.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.38**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	4	0	0	0		4
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**25.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**25.00**
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.13**
Calificación del Proceso	**87.23**	**N/A**	**98.81**	**N/A**		**91.80**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**20.00**	**0.99**	8.20	9.18	**8.69**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**13.80**	**n/a**	9.25	n/a	**9.25**
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**	**20.00**	**2.38**	16.20	15.25	**15.72**
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**	**25.00**	**2.13**	7.75	8.50	**8.13**
Total	**100**			**91.40**	**72.93**	**91.80**

El puntaje 91.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.80 / 10 = 9.18 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	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	1	1	1	1		4
Asuntos concluidos	9	6	8	8		31
Índice de asuntos diferidos (%)	**11.11**	**16.67**	**12.50**	**12.50**		**12.90**
% de participación respecto del Sector	**1.54**	**0.94**	**1.25**	**1.67**		**1.29**
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	1	0		2
Asuntos diferidos	1	1	1	1		4
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**0.00**	**100.00**	**0.00**	✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**2.13**	**0.00**	**2.00**	**0.00**		**0.94**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	9	6	8	8		31
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**11.11**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**3.23**
% de participación respecto del Sector	**3.03**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.72**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**85.70**	**98.18**	**88.48**	**98.34**		**92.18**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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**	**12.90**	**1.29**	17.55	19.33	**18.44**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**50.00**	**0.94**	10.50	19.50	**15.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**3.23**	**1.72**	19.39	18.10	**18.74**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**87.44**	**96.93**	**92.18**

El puntaje 92.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.18 / 10 = 9.22 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.18 x**	**0.2**	**1.84**
• **Gestión Electrónica:**	**9.32 x**	**0.5**	**4.66**
• **Conciliación:**	**9.22 x**	**0.3**	**2.76**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.26