SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

FICHA ESTADÍSTICA
ENERO - JUNIO 2016

Presidencia de Condusef

SOFOM E.N.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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:	13,794	
Acciones de Defensa realizadas de Red de Servicios Financieros:	474	Part. 3.4%

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

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**52**	**224**	**330.8%**
RECLAMACIONES	**81**	**250**	**208.6%**
Controversias	**81**	**250**	**208.6%**
• Gestión Ordinaria	11	13	18.2%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	65	232	256.9%
• Conciliación	5	5	0.0%
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	**133**	**474**	**256.4%**

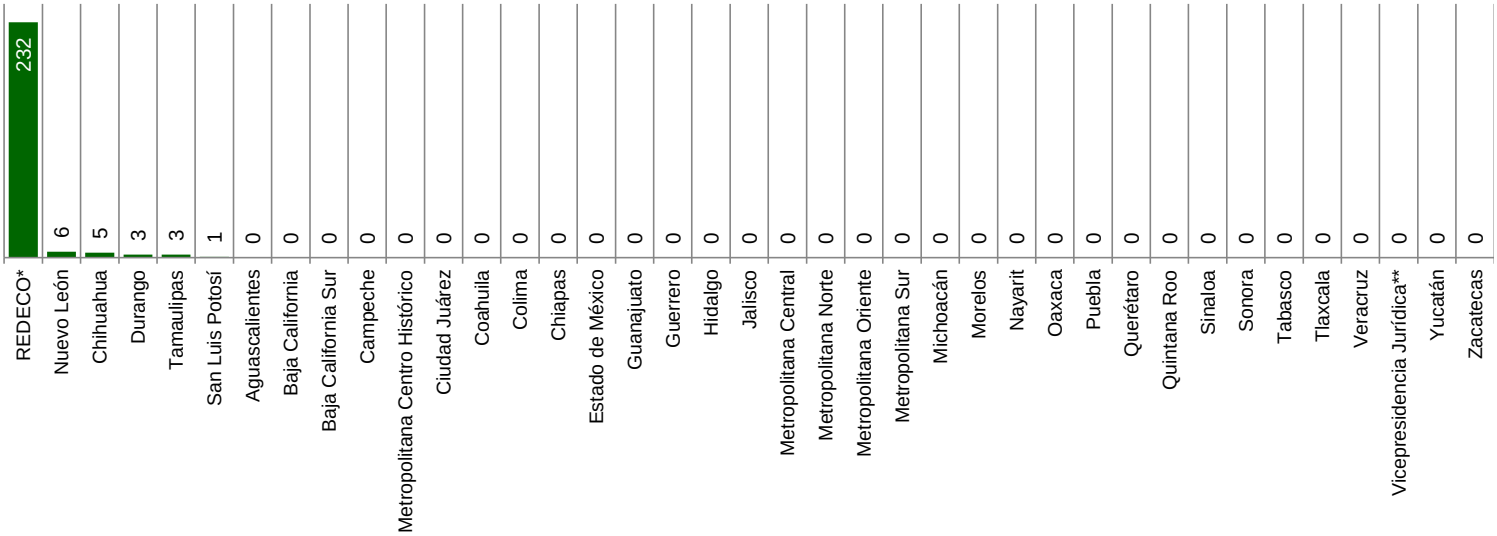
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 250

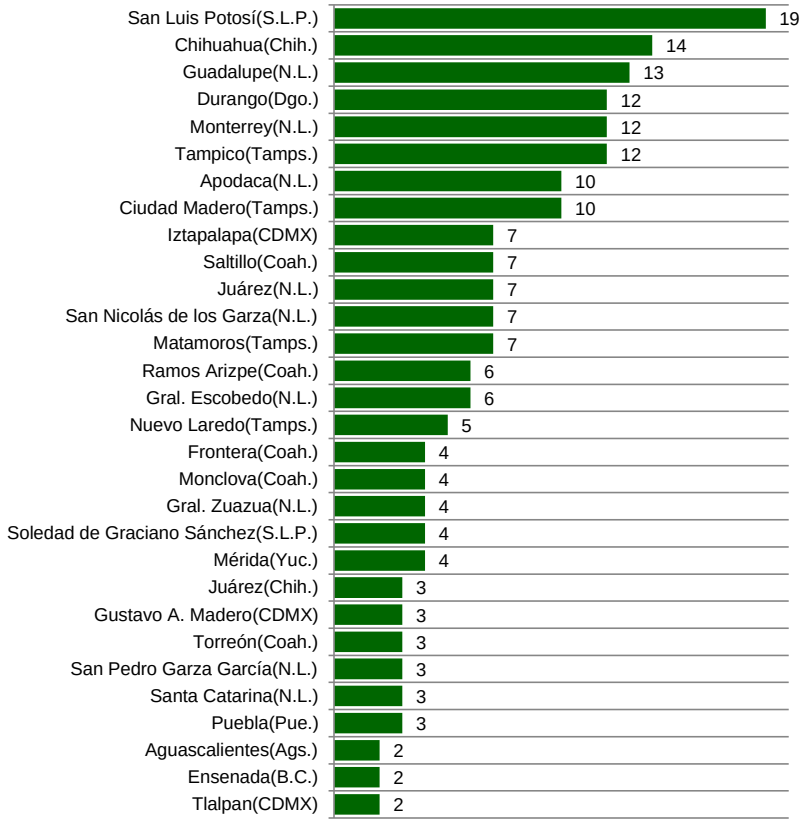


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 76 municipios del país se registra al menos una reclamación de Red de Servicios Financieros, de éstos, 15 concentran el 60% de las quejas.



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

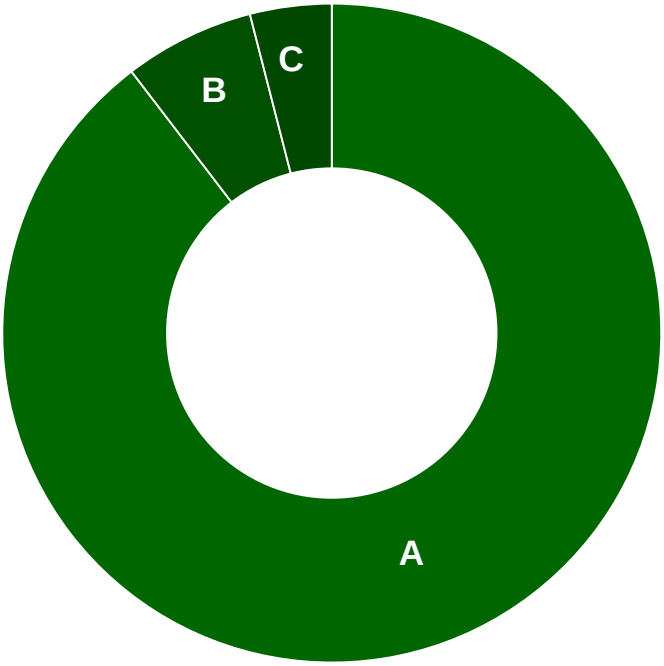
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	62	25%
Entre 30 y 39 años	31	13%
Entre 40 y 49 años	78	31%
Entre 50 y 59 años	47	19%
Entre 60 y 69 años	16	6%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	16	6%
Total	**250**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**81**	**100.0**	**250**	**100.0**	**208.6**
Crédito Personal	72	88.9	224	89.6	211.1
Crédito simple	5	6.2	16	6.4	220.0
Resto de productos 1/	4	4.9	10	4.0	-

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



A	**89.6%**	**Crédito Personal**
	93%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	1%	Actualización de historial crediticio no realizada
	1%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**6.4%**	**Crédito simple**
	88%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	6%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	6%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	**4.0%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	**Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.**	**8.00**	**0.00**	**9.79**	**4.54**
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 primer semestre de 2016, Red de Servicios Financieros acumuló 1 vencimiento de 15 asuntos directos, lo que implicó que en el 6.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 2.0% 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 15 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 2 casos Red de Servicios Financieros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

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

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 6 asuntos atendidos en este proceso, 1 (16.7%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 0.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este no 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 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, Red de Servicios Financieros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con Convenio, y por lo tanto tampoco incumplimientos.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	11	4				15
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**9.09**	**0.00**			✓	**6.67**
% de participación respecto del Sector	**4.35**	**0.00**				**1.96**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	137	4				141
Asuntos directos	11	4				15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.45**	**1.00**			✓	**9.40**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	11	4				15
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	1				2
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	1				3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**50.00**	**100.00**			✗	**66.67**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**9.09**				**12.50**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**			✓	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**0.00**				**5.56**
Calificación del Proceso	**75.85**	**85.73**				**79.96**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**6.67**	**1.96**	9.40	8.20	**8.80**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**9.40**	**n/a**	9.83	n/a	**9.83**
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**	**66.67**	**12.50**	7.33	7.33	**7.33**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**100.00**	**5.56**	1.00	7.00	**4.00**
Total	**100**			**77.56**	**62.53**	**79.96**

El puntaje 79.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.96 / 10 = 8.00 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 ENE-JUN 2016
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	0	1				1
Asuntos concluidos	2	4				6
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**25.00**			✗	**16.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.22**				**0.69**
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	1				1
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	2	4				6
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**100.00**	**96.67**				**97.92**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**16.67**	**0.69**	16.83	19.00	**17.92**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**96.83**	**99.00**	**97.92**

El puntaje 97.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.92 / 10 = 9.79 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.00**	**x**	**0.2**	**1.60**
• **Gestión Electrónica:**	**0.00**	**x**	**0.5**	**0.00**
• **Conciliación:**	**9.79**	**x**	**0.3**	**2.94**

IDATU ENERO-JUNIO = **4.54**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

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:	13,794	
Acciones de Defensa realizadas de Tertius:	407	Part. 3.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TERTIUS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**391**	**234**	**-40.2%**
RECLAMACIONES	**259**	**173**	**-33.2%**
Controversias	**249**	**160**	**-35.7%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	137	79	-42.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	15	46	206.7%
• Conciliación	96	35	-63.5%
Solicitud de Dictamen	**10**	**9**	**-10.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**2**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**2**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**650**	**407**	**-37.4%**

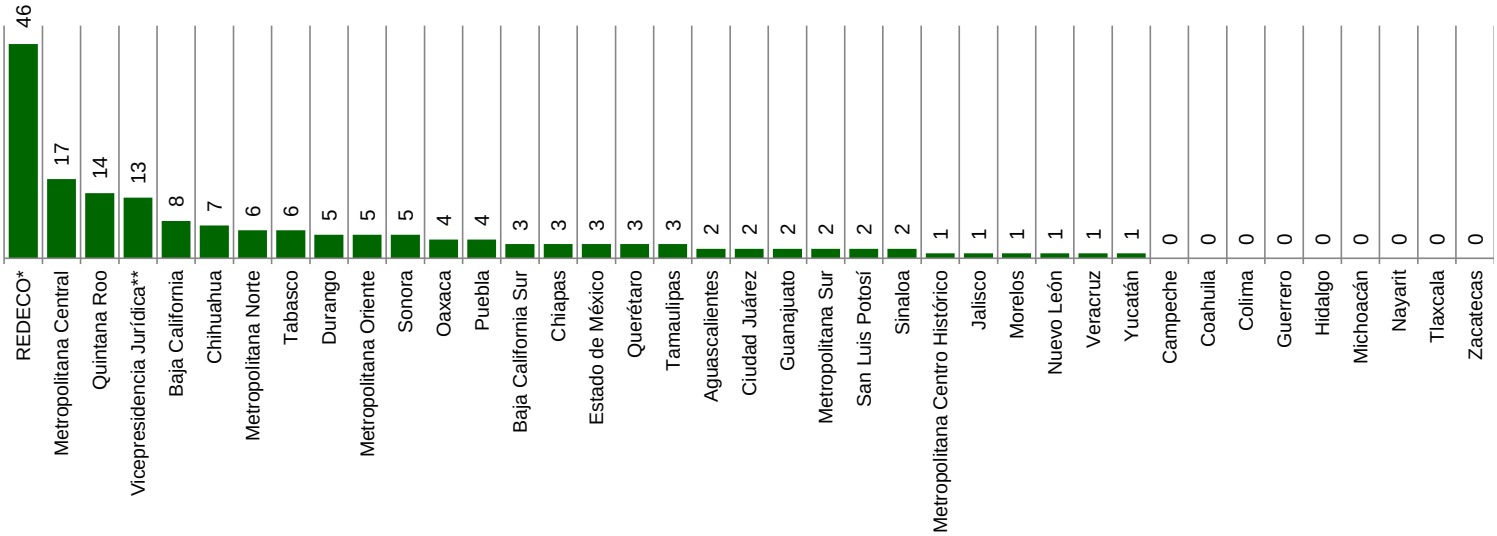
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
TERTIUS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 173

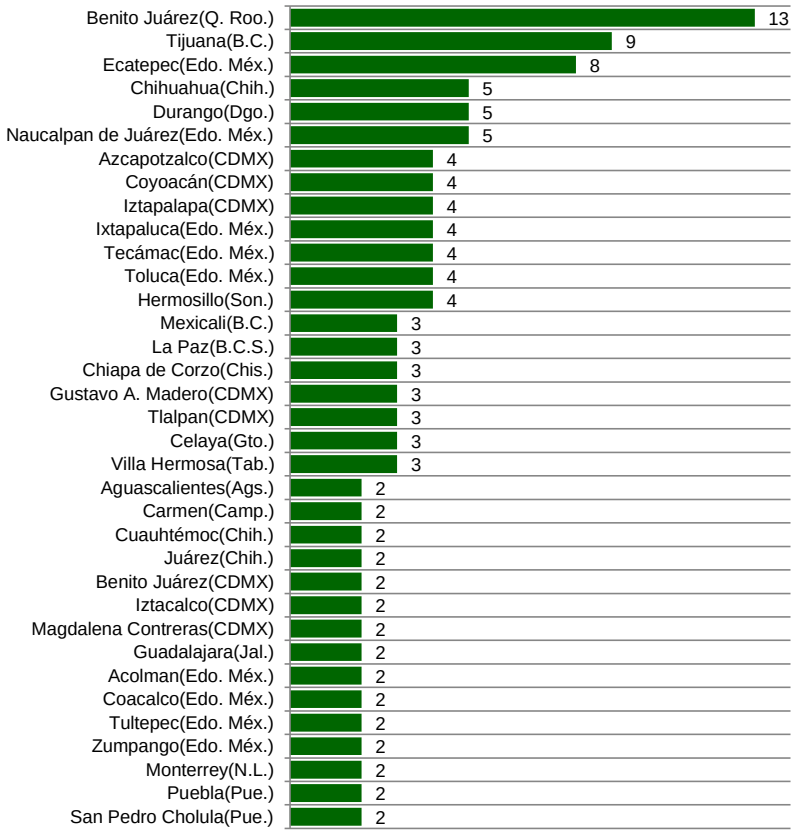


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 80 municipios del país se registra al menos una reclamación de Tertius, de éstos, 25 concentran el 60% de las quejas.



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

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	2%
Entre 30 y 39 años	17	10%
Entre 40 y 49 años	70	40%
Entre 50 y 59 años	35	20%
Entre 60 y 69 años	41	24%
Entre 70 y 79 años	7	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	**173**	**100%**

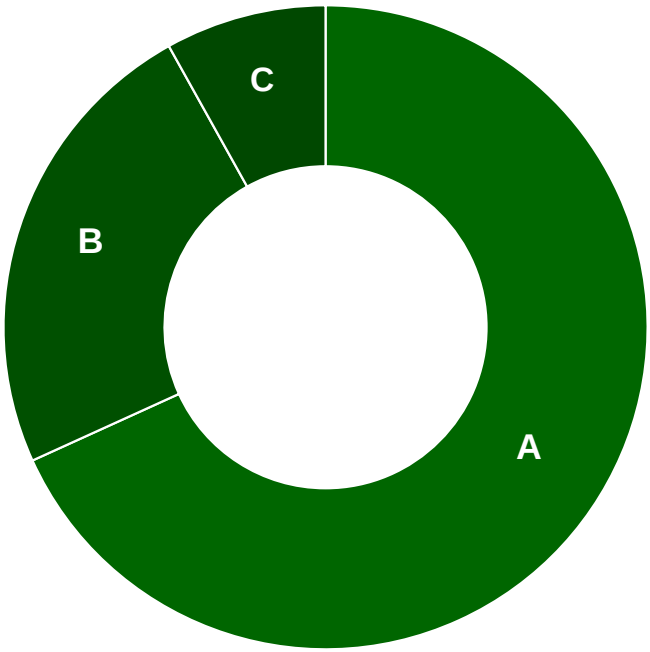
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

TERTIUS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**259**	**100.0**	**173**	**100.0**	**-33.2**
Crédito hipotecario	243	93.8	118	68.2	-51.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	1	0.4	41	23.7	4000.0
Resto de productos 1/	15	5.8	14	8.1	-

1/ Incluye: Crédito personal, Contrato de arrendamiento, entre otros.



A	**68.2%**	**Crédito hipotecario**
	24%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	16%	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
B	**23.7%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**8.1%**	**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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	**Tertius, S.A.P.I. de C.V.**	**N/A**	**7.49**	**7.02**	**7.30**
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 primer semestre de 2016, Tertius acumuló 1 vencimiento de 82 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el primer semestre 2016, Tertius solicitó 2 prórrogas, es decir, el 2.4% de los 84 asuntos concluidos en su contra, las cuales representaron el 20.0% 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 7 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, 4 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 30 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 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 40 asuntos atendidos en este proceso, 16 (40.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 11.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 62.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (7.5%) 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 5.5% 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, Tertius registró 2 asuntos con este supuesto, en ningun caso incumplió el convenio, 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 ENE-JUN 2016
TERTIUS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	46	36				82
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.17**	**0.00**			✓	**1.22**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**0.00**				**1.30**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	633	424				1,057
Asuntos directos	46	36				82
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**13.76**	**11.78**			✓	**12.89**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	46	36				82
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	0	2				2
Asuntos concluidos	46	38				84
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**5.26**			✗	**2.38**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**25.00**				**20.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	2				2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	44				44
Asuntos con prórroga	0	2				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**22.00**			✗	**22.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	2				2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	6				7
Asuntos de GE que pasaron a CO	15	22				37
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**6.67**	**27.27**			✗	**18.92**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**10.71**				**8.05**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	4				4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	6				7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**66.67**			✗	**57.14**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**17.39**				**12.50**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	7				9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	14	16				30
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**14.29**	**43.75**			✗	**30.00**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**26.92**				**20.45**
Calificación del Proceso	**89.67**	**70.82**				**74.89**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	1.22	1.30	9.89	9.55	9.72
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.89	n/a	2.50	n/a	2.50
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	2.38	20.00	9.64	7.00	8.32
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	22.00	n/a	2.41	n/a	2.41
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	18.92	8.05	15.51	13.67	14.59
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	57.14	12.50	7.00	9.40	8.20
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	30.00	20.45	7.30	1.00	4.15
Total	100			79.25	65.62	74.89

El puntaje 74.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.89 / 10 = 7.49 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

TERTIUS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	7	9				16
Asuntos concluidos	17	23				40
Índice de asuntos diferidos (%)	**41.18**	**39.13**			✓	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**11.29**	**10.98**				**11.11**
Asuntos diferidos no conciliados	6	4				10
Asuntos diferidos	7	9				16
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**85.71**	**44.44**			✓	**62.50**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**9.09**				**10.87**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3				3
Asuntos concluidos	17	23				40
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**13.04**			✗	**7.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.45**				**5.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	1				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**76.07**	**70.60**				**70.17**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**40.00**	**11.11**	12.40	4.00	**8.20**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**62.50**	**10.87**	8.13	5.38	**6.75**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**7.50**	**5.45**	18.58	11.86	**15.22**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.10**	**61.24**	**70.17**

El puntaje 70.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.17 / 10 = 7.02 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.49	x	0.6	4.493
• Conciliación:	7.02	x	0.4	2.807

IDATU ENERO-JUNIO = 7.30

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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: 13,794

Acciones de Defensa realizadas de Financiera Independencia: 2,184 Part. 15.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA INDEPENDENCIA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,515**	**1,371**	**-9.5%**
RECLAMACIONES	**1,085**	**813**	**-25.1%**
Controversias	**1,081**	**810**	**-25.1%**
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	477	339	-28.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	543	422	-22.3%
• Conciliación	60	48	-20.0%
Solicitud de Dictamen	**4**	**3**	**-25.0%**
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	**2,600**	**2,184**	**-16.0%**

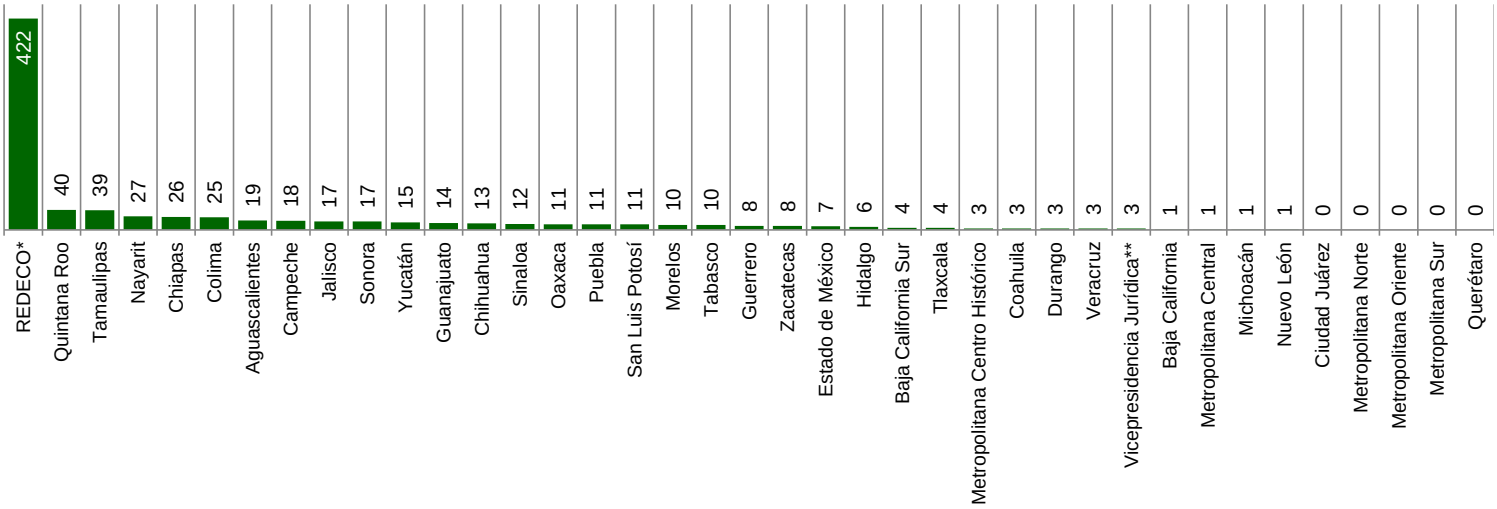
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA INDEPENDENCIA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 813

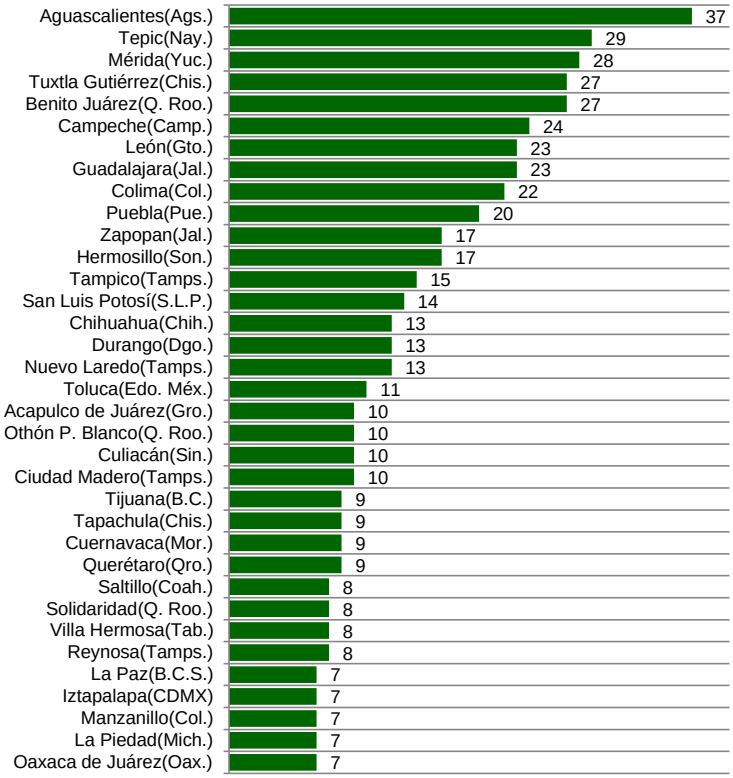


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 185 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Independencia, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.



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

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

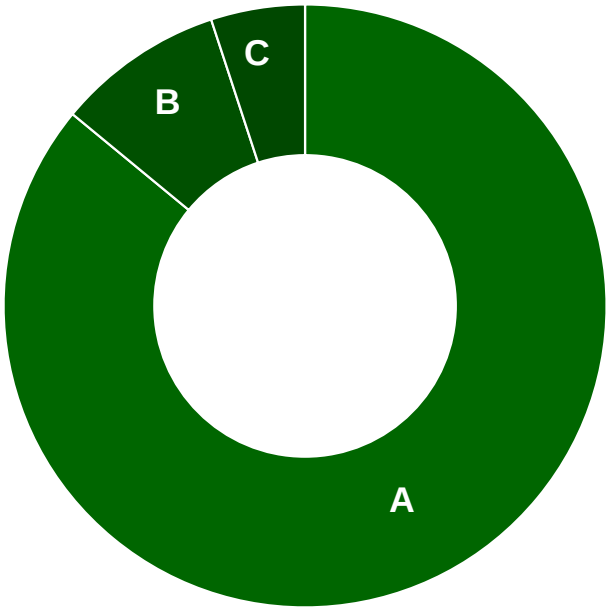
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	91	11%
Entre 30 y 39 años	212	26%
Entre 40 y 49 años	179	22%
Entre 50 y 59 años	154	19%
Entre 60 y 69 años	142	18%
Entre 70 y 79 años	35	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	**813**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA INDEPENDENCIA

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,085**	**100.0**	**813**	**98.0**	**-25.1**
Crédito personal	909	83.8	699	86.0	-23.1
Crédito simple	91	8.4	73	9.0	-19.8
Resto de productos 1/	85	7.8	41	3.0	-

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



A	**86.0%**	**Crédito personal**
	52%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	20%	Actualización de historial crediticio no realizada
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**9.0%**	**Crédito simple**
	52%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	16%	Actualización de historial crediticio no realizada
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	**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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	**Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.**	**10.00**	**6.80**	**6.34**	**7.30**
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 primer semestre de 2016, Financiera Independencia no acumuló vencimientos de 336 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 342 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, 10 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 20 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 53 asuntos atendidos en este proceso, 19 (35.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 13.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 68.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (9.4%) 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 9.1% 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 Independencia registró 2 asuntos con este supuesto, en ningun caso incumplió el convenio, 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 ENE-JUN 2016
FINANCIERA INDEPENDENCIA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	166	170				336
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,828	2,490				4,318
Asuntos directos	166	170				336
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.01**	**14.65**			✗	**12.85**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	166	170				336
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.20**	**0.00**			✓	**0.60**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**0.00**				**20.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	168	174				342
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	14				21
Asuntos de GE que pasaron a CO	18	23				41
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**38.89**	**60.87**			✗	**51.22**
% de participación respecto del Sector	**22.58**	**25.00**				**24.14**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	7				10
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	14				21
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**42.86**	**50.00**			✗	**47.62**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**30.43**				**31.25**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	11	9				20
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**9.09**	**11.11**			✗	**10.00**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**				**4.55**
Calificación del Proceso	**69.92**	**70.20**				**68.02**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA INDEPENDENCIA

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	12.85	n/a	2.51	n/a	2.51
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.60	20.00	4.76	1.00	2.88
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	51.22	24.14	7.84	1.00	4.42
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	47.62	31.25	8.33	1.00	4.67
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	10.00	4.55	9.10	8.00	8.55
Total	100			77.54	51.00	68.02

El puntaje 68.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.02 / 10 = 6.80 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

FINANCIERA INDEPENDENCIA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	1				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**1.00**			✗	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**99.98**				**99.98**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.98	n/a	**9.98**
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**			**99.98**	**80.00**	**99.98**

El puntaje 99.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.98 / 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)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA INDEPENDENCIA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	12	7				19
Asuntos concluidos	23	30				53
Índice de asuntos diferidos (%)	**52.17**	**23.33**			✓	**35.85**
% de participación respecto del Sector	**19.35**	**8.54**				**13.19**
Asuntos diferidos no conciliados	9	4				13
Asuntos diferidos	12	7				19
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**75.00**	**57.14**			✓	**68.42**
% de participación respecto del Sector	**18.75**	**9.09**				**14.13**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	5				5
Asuntos concluidos	23	30				53
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**16.67**			✗	**9.43**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.09**				**9.09**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	0				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**68.92**	**69.74**				**63.41**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**35.85**	**13.19**	13.19	1.00	**7.09**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**68.42**	**14.13**	7.00	1.00	**4.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**9.43**	**9.09**	18.21	6.43	**12.32**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.40**	**48.43**	**63.41**

El puntaje 63.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

63.41 / 10 = 6.34 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**10.00 x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**6.80 x**	**0.5**	**3.40**
• **Conciliación:**	**6.34 x**	**0.3**	**1.90**
IDATU ENERO-JUNIO		**=**	**7.30**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

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: 13,794

Acciones de Defensa realizadas de Dimex Capital: 861 Part. 6.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIMEX CAPITAL:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**313**	**668**	**113.4%**
RECLAMACIONES	**136**	**193**	**41.9%**
Controversias	**134**	**188**	**40.3%**
• Gestión Ordinaria	4	1	-75.0%
• Gestión Electrónica	83	111	33.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	31	43	38.7%
• Conciliación	16	33	106.3%
Solicitud de Dictamen	**1**	**5**	**400.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**449**	**861**	**91.8%**

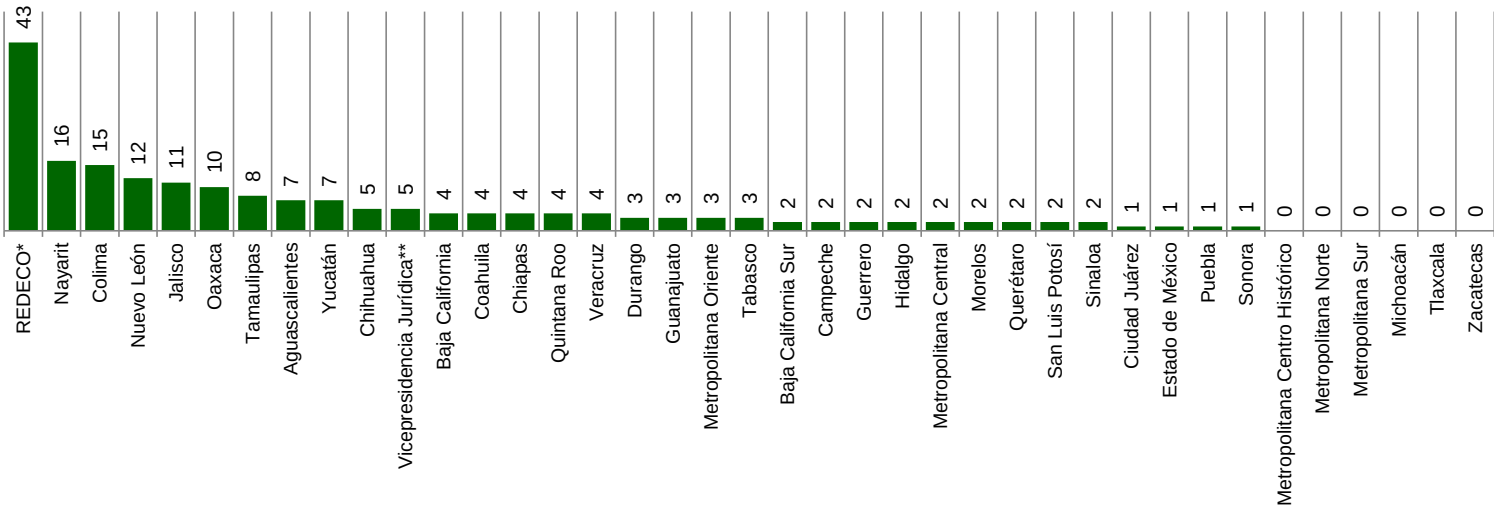
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIMEX CAPITAL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 193

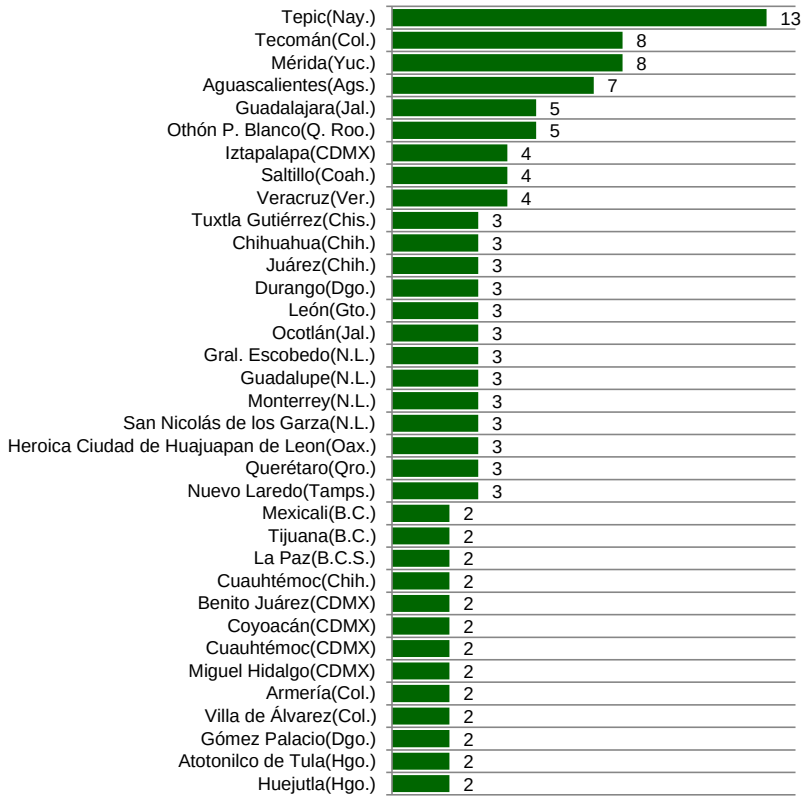


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 95 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dimex Capital, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.



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

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

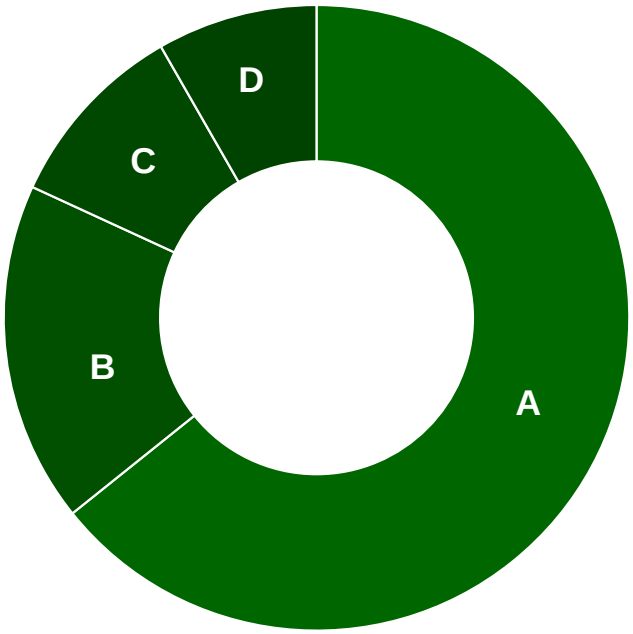
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	1%
Entre 30 y 39 años	23	12%
Entre 40 y 49 años	52	27%
Entre 50 y 59 años	42	22%
Entre 60 y 69 años	50	26%
Entre 70 y 79 años	23	12%
Más de 80 años	0	0%
Total	**193**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIMEX CAPITAL

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**136**	**100.0**	**193**	**100.0**	**41.9**
Crédito personal	97	71.3	124	64.2	27.8
Crédito de nómina	15	11.0	34	17.6	126.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	3	2.2	19	9.9	533.3
Resto de productos 1/	21	15.5	16	8.3	-

1/ Incluye: Crédito simple, Tarjeta de crédito, entre otros



A	**64.2%**	**Crédito personal**
	15%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	15%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**17.6%**	**Crédito de nómina**
	21%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	15%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	12%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**9.9%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**8.3%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIMEX CAPITAL

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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	**Dimex Capital, S.A. de C.V.**	**8.73**	**8.60**	**6.13**	**7.88**
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 primer semestre de 2016, Dimex Capital no acumuló vencimientos de 101 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 101 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 Dimex Capital 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 obtuvó respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 15 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 26 asuntos atendidos en este proceso, 15 (57.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 66.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (26.9%) 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 12.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 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, Dimex Capital no presentó problemática, ya que no registró asuntos con Convenio, y por lo tanto tampoco incumplimientos.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	41	60				101
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	626	1,172				1,798
Asuntos directos	41	60				101
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.27**	**19.53**			✗	**17.80**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	41	60				101
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**4.88**	**0.00**			✓	**1.98**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**0.00**				**20.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	41	60				101
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1				2
Asuntos de GE que pasaron a CO	6	11				17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**16.67**	**9.09**			✓	**11.76**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**1.79**				**2.30**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**			✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**0.00**				**3.13**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	10				15
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**10.00**			✓	**13.33**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**				**4.55**
Calificación del Proceso	**79.08**	**93.46**				**85.96**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIMEX CAPITAL

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	17.80	n/a	1.46	n/a	1.46
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.98	20.00	4.21	1.00	2.60
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	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	11.76	2.30	17.21	18.19	17.70
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	3.13	8.00	13.60	10.80
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	13.33	4.55	8.80	8.00	8.40
Total	100			84.68	80.79	85.96

El puntaje 85.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.96 / 10 = 8.60 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0				1
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**			✓	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.09**				**6.25**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**99.96**	**N/A**				**87.31**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.98	n/a	**9.98**
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**	**100.00**	**6.25**	1.00	13.67	**7.33**
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**			**80.98**	**73.67**	**87.31**

El puntaje 87.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.31 / 10 = 8.73 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	5	10				15
Asuntos concluidos	9	17				26
Índice de asuntos diferidos (%)	**55.56**	**58.82**			✗	**57.69**
% de participación respecto del Sector	**8.06**	**12.20**				**10.42**
Asuntos diferidos no conciliados	5	5				10
Asuntos diferidos	5	10				15
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**50.00**			✓	**66.67**
% de participación respecto del Sector	**10.42**	**11.36**				**10.87**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	7				7
Asuntos concluidos	9	17				26
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**41.18**			✗	**26.92**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**12.73**				**12.73**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**75.99**	**57.25**				**61.32**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**57.69**	**10.42**	9.04	5.00	**7.02**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**66.67**	**10.87**	7.33	5.38	**6.36**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**26.92**	**12.73**	14.88	1.00	**7.94**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**71.26**	**51.38**	**61.32**

El puntaje 61.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

61.32 / 10 = 6.13 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.73**	**x**	**0.2**	**1.74**
• **Gestión Electrónica:**	**8.60**	**x**	**0.5**	**4.30**
• **Conciliación:**	**6.13**	**x**	**0.3**	**1.84**

IDATU ENERO-JUNIO = 7.878

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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: 13,794

Acciones de Defensa realizadas de Patrimonio: 145 Part. 1.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PATRIMONIO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**138**	**72**	**-47.8%**
RECLAMACIONES	**82**	**73**	**-11.0%**
Controversias	**77**	**70**	**-9.1%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	38	19	-50.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	13	43	230.8%
• Conciliación	26	8	-69.2%
Solicitud de Dictamen	**5**	**2**	**-60.0%**
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	**220**	**145**	**-34.1%**

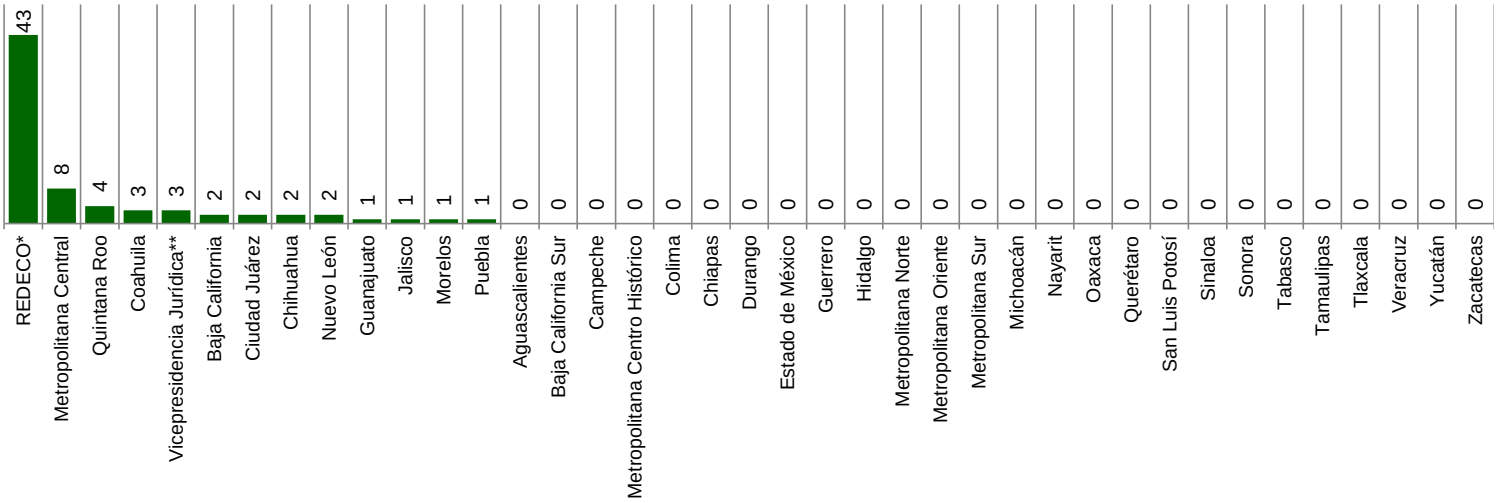
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PATRIMONIO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 73

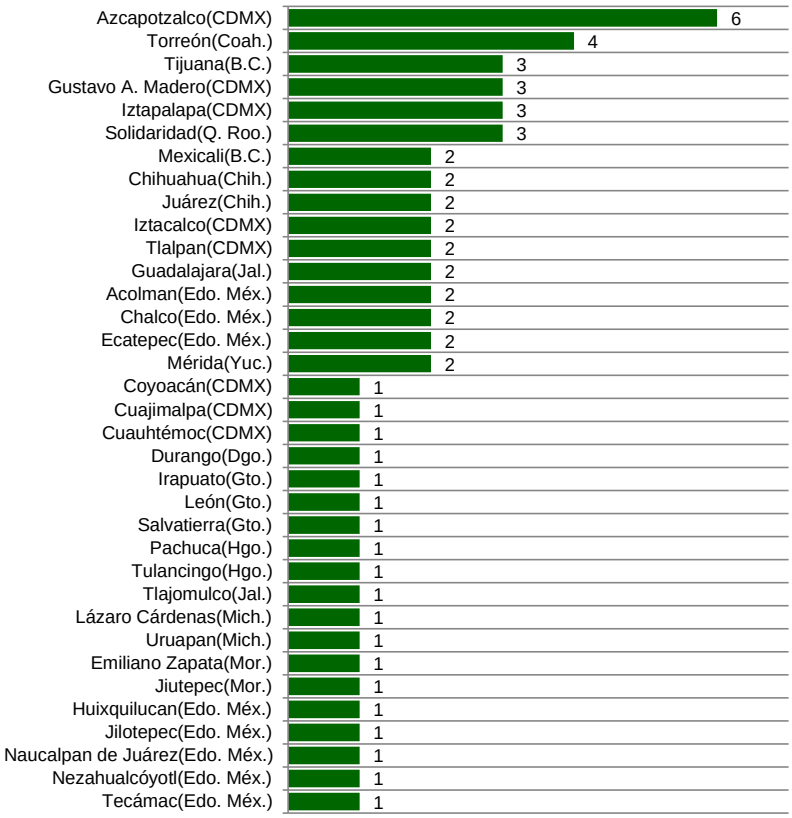


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 47 municipios del país se registra al menos una reclamación de Patrimonio, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.



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

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

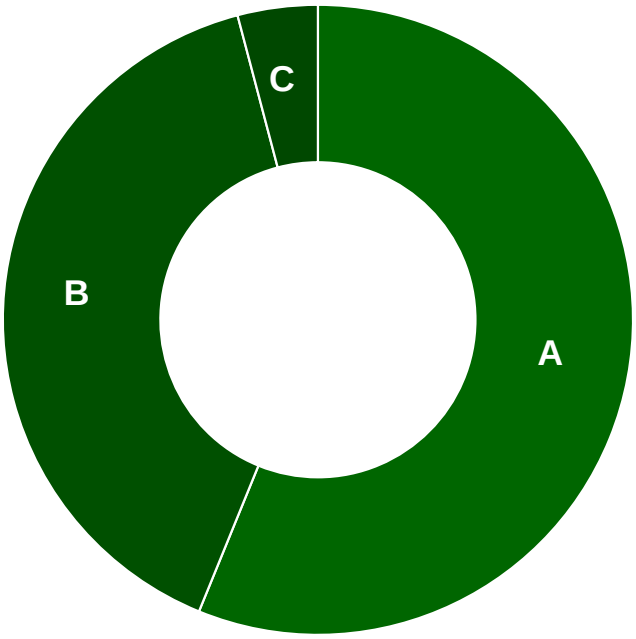
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	4%
Entre 30 y 39 años	30	41%
Entre 40 y 49 años	19	26%
Entre 50 y 59 años	13	18%
Entre 60 y 69 años	5	7%
Entre 70 y 79 años	3	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	**73**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PATRIMONIO

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**82**	**100.0**	**73**	**100.0**	**-11.0**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	1	1.2	41	56.2	4000.0
Crédito hipotecario	78	95.1	29	39.7	-62.8
Resto de productos 1/	3	3.7	3	4.1	-

1/ Incluye: Contrato de arrendamiento, Crédito simple, entre otros.



A	**56.2%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	**39.7%**	**Crédito hipotecario**
	41%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	17%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	7%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
C	**4.1%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PATRIMONIO

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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	**Patrimonio, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.42**	**7.68**	**8.12**
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 primer semestre de 2016, Patrimonio acumuló 2 vencimientos de 27 asuntos directos, lo que implicó que en el 7.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.6% 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 27 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 6 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 7 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 14 asuntos atendidos en este proceso, 8 (57.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (21.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representa el 5.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 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 no presentó problemática, ya que no registró asuntos con Convenio, y por lo tanto tampoco incumplimientos.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PATRIMONIO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	2	0				2
Asuntos directos	18	9				27
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**11.11**	**0.00**			✓	**7.41**
% de participación respecto del Sector	**4.17**	**0.00**				**2.60**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	285	89				374
Asuntos directos	18	9				27
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.83**	**9.89**			✓	**13.85**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	18	9				27
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	18	9				27
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	4				6
Asuntos de GE que pasaron a CO	8	5				13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**25.00**	**80.00**			✗	**46.15**
% de participación respecto del Sector	**6.45**	**7.14**				**6.90**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	4				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**25.00**			✗	**16.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.35**				**3.13**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	1				7
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**16.67**	**100.00**			✗	**28.57**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**				**4.55**
Calificación del Proceso	**87.47**	**79.92**				**84.16**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PATRIMONIO

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	7.41	2.60	9.33	9.10	9.22
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.85	n/a	2.29	n/a	2.29
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	46.15	6.90	9.04	14.57	11.80
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	16.67	3.13	12.67	13.60	13.13
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	28.57	4.55	7.43	8.00	7.71
Total	100			80.76	80.27	84.16

El puntaje 84.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.16 / 10 = 8.42 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PATRIMONIO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	3	5				8
Asuntos concluidos	8	6				14
Índice de asuntos diferidos (%)	**37.50**	**83.33**			✗	**57.14**
% de participación respecto del Sector	**4.84**	**6.10**				**5.56**
Asuntos diferidos no conciliados	1	3				4
Asuntos diferidos	3	5				8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**33.33**	**60.00**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**6.82**				**4.35**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3				3
Asuntos concluidos	8	6				14
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**50.00**			✗	**21.43**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.45**				**5.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**89.84**	**67.11**				**76.79**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**57.14**	**5.56**	9.14	12.00	**10.57**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**50.00**	**4.35**	10.50	14.15	**12.33**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**21.43**	**5.45**	15.93	11.86	**13.89**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**75.57**	**78.01**	**76.79**

El puntaje 76.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.79 / 10 = 7.68 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.42	x	0.6	5.05
• **Conciliación:**	7.68	x	0.4	3.07
IDATU ENERO-JUNIO			=	**8.12**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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: 13,794

Acciones de Defensa realizadas de Apoyo Económico Familiar: 1,511 Part. 11.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE APOYO ECONÓMICO FAMILIAR:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**721**	**885**	**22.7%**
RECLAMACIONES	**434**	**626**	**44.2%**
Controversias	**429**	**622**	**45.0%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	79	76	-3.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	332	529	59.3%
• Conciliación	18	17	-5.6%
Solicitud de Dictamen	**5**	**2**	**-60.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**1**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,155**	**1,511**	**30.8%**

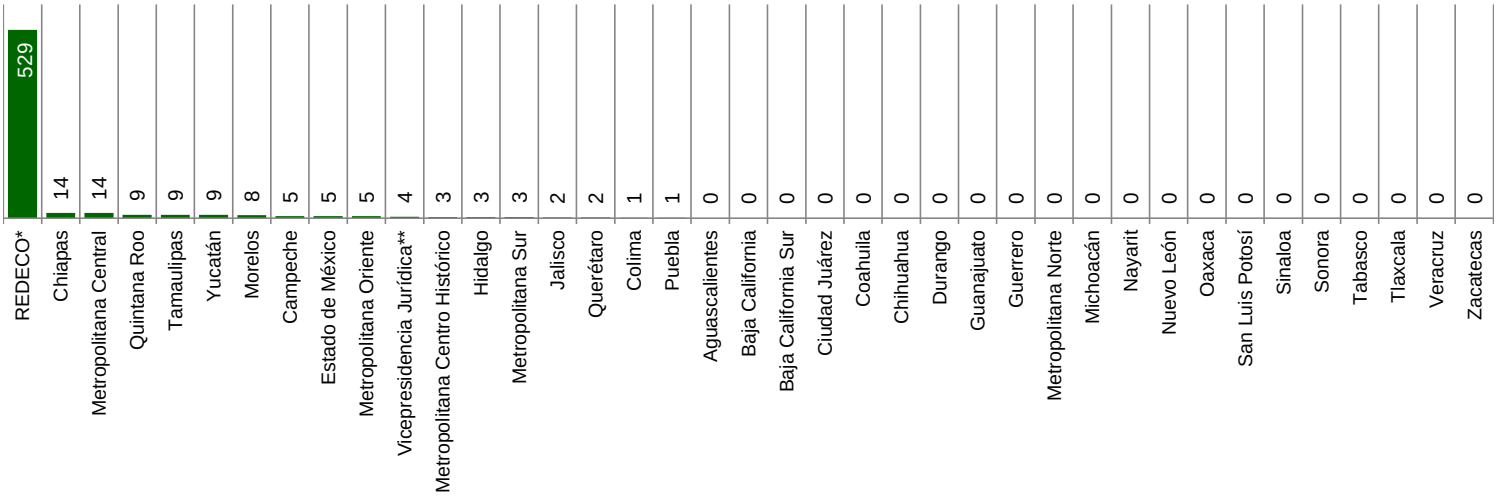
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 626

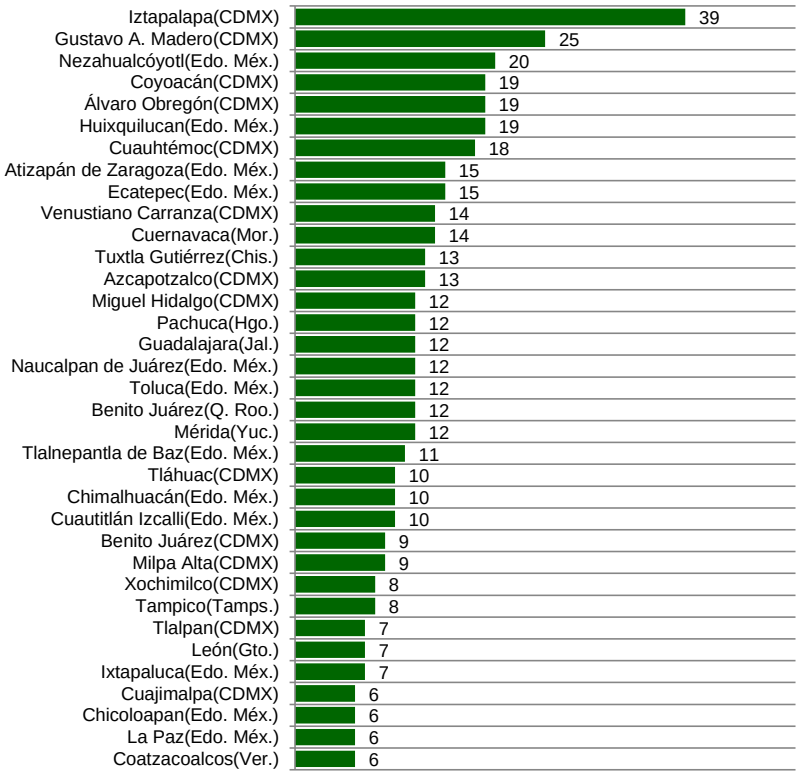


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 134 municipios del país se registra al menos una reclamación de Apoyo Económico Familiar, de éstos, 25 concentran el 60% de las quejas.



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

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

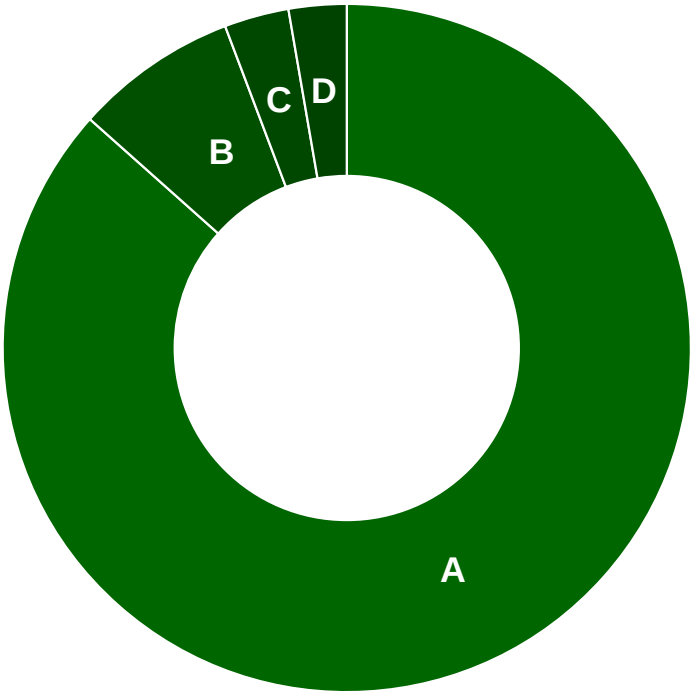
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	74	12%
Entre 30 y 39 años	135	21%
Entre 40 y 49 años	141	23%
Entre 50 y 59 años	195	31%
Entre 60 y 69 años	81	13%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	**626**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**434**	**100.0**	**626**	**100.0**	**44.2**
Crédito personal	360	82.9	542	86.6	50.6
Crédito simple	42	9.7	48	7.7	14.3
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	19	4.4	19	3.0	0.0
Resto de productos 1/	13	3.0	17	2.7	-

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



A	**86.6%**	**Crédito personal**
	83%	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	**7.7%**	**Crédito simple**
	96%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	2%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
	2%	Actualización de historial crediticio no realizada
C	**3.0%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**2.7%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	**Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.16**	**8.16**	**8.16**
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 75 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 primer semestre 2016, Apoyo Económico Familiar solicitó 1 prórroga, es decir, el 1.3% de los 78 asuntos concluidos en su contra, el cual representó el 10.0% 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 1 caso Apoyo Económico Familiar 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. Este obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 12 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 14 asuntos atendidos en este proceso, 5 (35.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 3.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 80.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (7.1%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 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, Apoyo Económico Familiar no presentó problemática, ya que no registró asuntos con Convenio, y por lo tanto tampoco incumplimientos.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	43	32				75
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	89	66				155
Asuntos directos	43	32				75
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**2.07**	**2.06**			✓	**2.07**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	43	32				75
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**4.65**	**0.00**			✓	**2.67**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**0.00**				**20.00**
Asuntos con prórroga	0	1				1
Asuntos concluidos	45	33				78
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**3.03**			✗	**1.28**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**12.50**				**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	1				1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	34				34
Asuntos con prórroga	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**34.00**			✗	**34.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	1				1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0				1
Asuntos de GE que pasaron a CO	7	6				13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**14.29**	**0.00**			✓	**7.69**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**0.00**				**1.15**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**			✓	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**0.00**				**3.13**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	6				12
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**16.67**	**16.67**				**16.67**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**				**4.55**
Calificación del Proceso	**82.26**	**93.12**				**81.58**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	2.07	n/a	4.78	n/a	4.78
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.67	20.00	3.93	1.00	2.47
Asuntos con prórroga	10	1.28	10.00	9.81	8.50	9.15
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	34.00	n/a	1.00	n/a	1.00
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	7.69	1.15	18.17	19.10	18.63
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	3.13	1.00	13.60	7.30
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	16.67	4.55	8.50	8.00	8.25
Total	100			77.19	80.20	81.58

El puntaje 81.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.58 / 10 = 8.16 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	2	3				5
Asuntos concluidos	7	7				14
Índice de asuntos diferidos (%)	**28.57**	**42.86**			✗	**35.71**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**3.66**				**3.47**
Asuntos diferidos no conciliados	2	2				4
Asuntos diferidos	2	3				5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**66.67**			✓	**80.00**
% de participación respecto del Sector	**4.17**	**4.55**				**4.35**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	7	7				14
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**14.29**			✗	**7.14**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.82**				**1.82**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**84.09**	**80.23**				**81.55**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**35.71**	**3.47**	13.21	15.00	**14.11**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**80.00**	**4.35**	4.80	14.15	**9.48**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**7.14**	**1.82**	18.64	17.29	**17.96**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**76.66**	**86.44**	**81.55**

El puntaje 81.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.55 / 10 = 8.16 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.16	x	0.6	4.90
• **Conciliación:**	8.16	x	0.4	3.26

IDATU ENERO-JUNIO = **8.16**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

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:	13,794	
Acciones de Defensa realizadas de Publiseg:	704	Part. 5.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PUBLISEG:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**269**	**448**	**66.5%**
RECLAMACIONES	**171**	**256**	**49.7%**
Controversias	**171**	**252**	**47.4%**
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	119	165	38.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	30	42	40.0%
• Conciliación	22	44	100.0%
Solicitud de Dictamen	**0**	**3**	**-**
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	**440**	**704**	**60.0%**

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

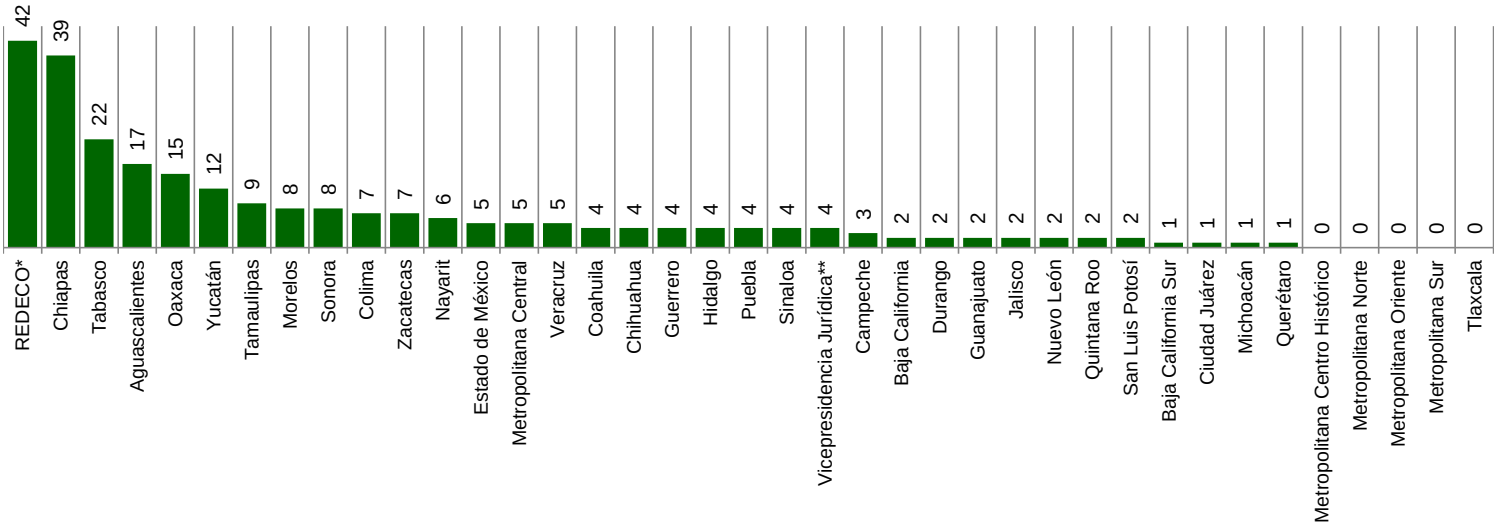
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

PUBLISEG

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 256

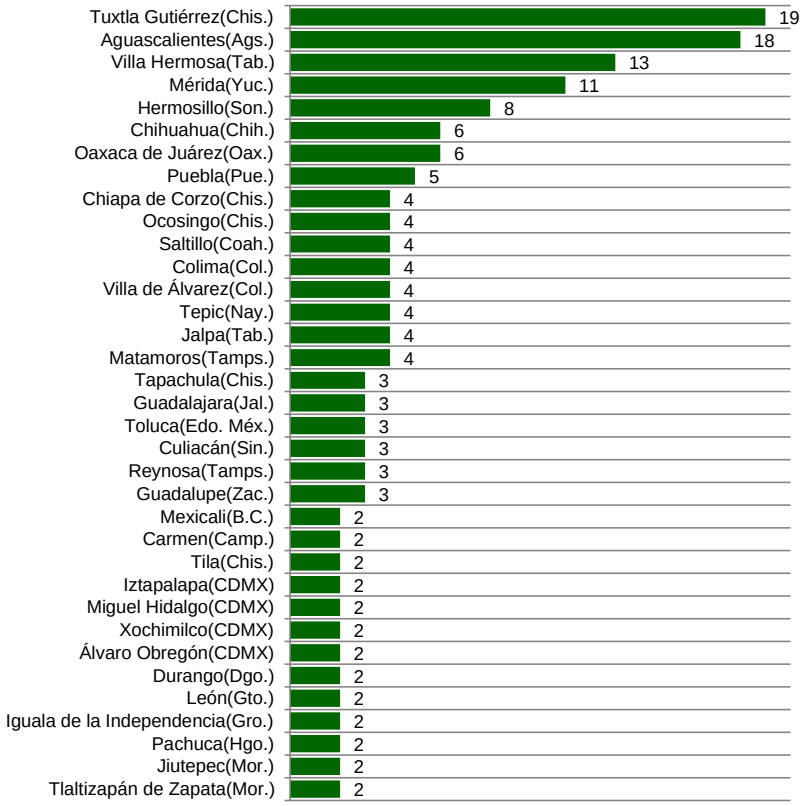


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 118 municipios del país se registra al menos una reclamación de Publiseg, de éstos, 31 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	9	3%
Entre 30 y 39 años	40	16%
Entre 40 y 49 años	74	29%
Entre 50 y 59 años	72	28%
Entre 60 y 69 años	53	21%
Entre 70 y 79 años	8	3%
Más de 80 años	0	0%
Total	**256**	**100%**

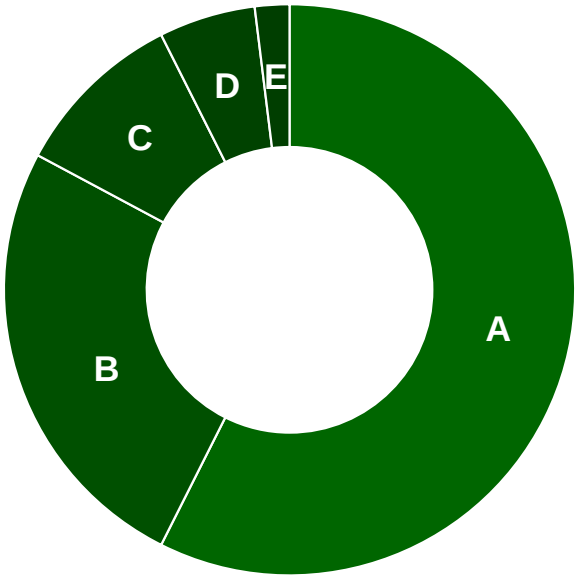
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

PUBLISEG CREDIfiel

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**171**	**100.0**	**256**	**100.0**	**49.7**
Crédito personal	106	62.0	147	57.4	38.7
Crédito de nómina	42	24.5	65	25.4	54.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	7	4.1	25	9.7	257.1
Crédito simple	14	8.2	14	5.5	0.0
Resto de productos 1/	2	1.2	5	2.0	-

1/ Inlcuye: Tarjeta de crédito, Créditos y préstamos de habilitación y avío, entre otros.



A	**57.4%**	**Crédito personal**
	21%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	10%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	6%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**25.4%**	**Crédito de nómina**
	14%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Beneficios no aplicados al crédito
C	**9.7%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**5.5%**	**Crédito simple**
E	**2.0%**	**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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	**Publiseg, S.A.P.I. de C.V.**	**10.00**	**7.45**	**8.21**	**8.19**
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 152 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 152 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 16 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, 4 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 16 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 36 asuntos atendidos en este proceso, 7 (19.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 85.7% 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.), Publiseg 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, Publiseg registró 1 asunto con este supuesto, en ningun caso incumplió el convenio, 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 ENE-JUN 2016

PUBLISEG CREDIfiel

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	52	100				152
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	775	1,901				2,676
Asuntos directos	52	100				152
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.90**	**19.01**			✗	**17.61**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	52	100				152
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.92**	**0.00**			✓	**0.66**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**0.00**				**10.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	52	100				152
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	9				16
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	19				32
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**53.85**	**47.37**			✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**22.58**	**16.07**				**18.39**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	3				4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	9				16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**14.29**	**33.33**			✗	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**13.04**				**12.50**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	2				4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	10				16
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**33.33**	**20.00**			✓	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**7.69**				**9.09**
Calificación del Proceso	**71.93**	**78.08**				**74.52**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	17.61	n/a	1.50	n/a	1.50
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.66	10.00	4.74	3.00	3.87
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	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	18.39	8.13	5.52	6.82
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	25.00	12.50	11.50	9.40	10.45
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.00	9.09	7.75	6.00	6.87
Total	100			78.62	63.92	74.52

El puntaje 74.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.52 / 10 = 7.45 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

PUBLISEG CREDIfiel

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	1				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**1.00**			✗	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**99.98**				**99.98**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.98	n/a	**9.98**
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**			**99.98**	**80.00**	**99.98**

El puntaje 99.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.98 / 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)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

PUBLISEG

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	6	1				7
Asuntos concluidos	13	23				36
Índice de asuntos diferidos (%)	**46.15**	**4.35**			✓	**19.44**
% de participación respecto del Sector	**9.68**	**1.22**				**4.86**
Asuntos diferidos no conciliados	5	1				6
Asuntos diferidos	6	1				7
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**83.33**	**100.00**			✗	**85.71**
% de participación respecto del Sector	**10.42**	**2.27**				**6.52**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	13	23				36
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	1				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**77.67**	**87.24**				**82.13**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**19.44**	**4.86**	16.31	13.00	**14.65**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**85.71**	**6.52**	3.71	11.23	**7.47**
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**			**80.02**	**84.23**	**82.13**

El puntaje 82.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.13 / 10 = 8.21 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**10.00**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**7.45**	**x**	**0.5**	**3.73**
• **Conciliación:**	**8.21**	**x**	**0.3**	**2.46**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.19

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA 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:	13,794	
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Finsol:	219	Part. 1.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA FINSOL:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**110**	**129**	**17.3%**
RECLAMACIONES	**92**	**90**	**-2.2%**
Controversias	**92**	**90**	**-2.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	39	41	5.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	42	42	0.0%
• Conciliación	11	7	-36.4%
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	**202**	**219**	**8.4%**

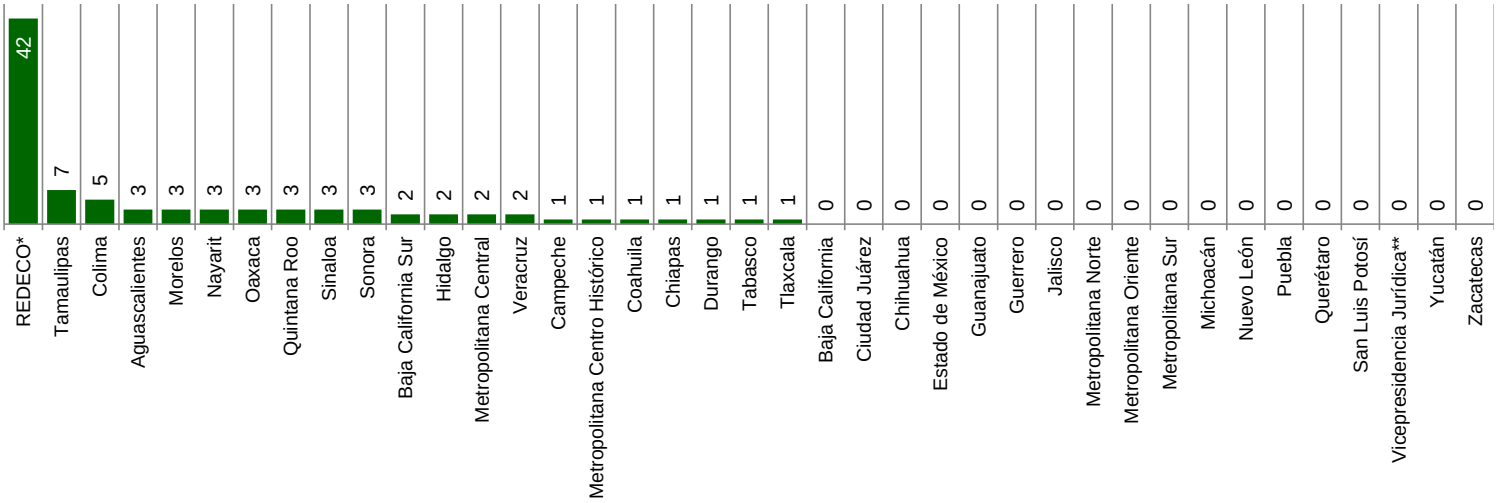
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA FINSOL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 90

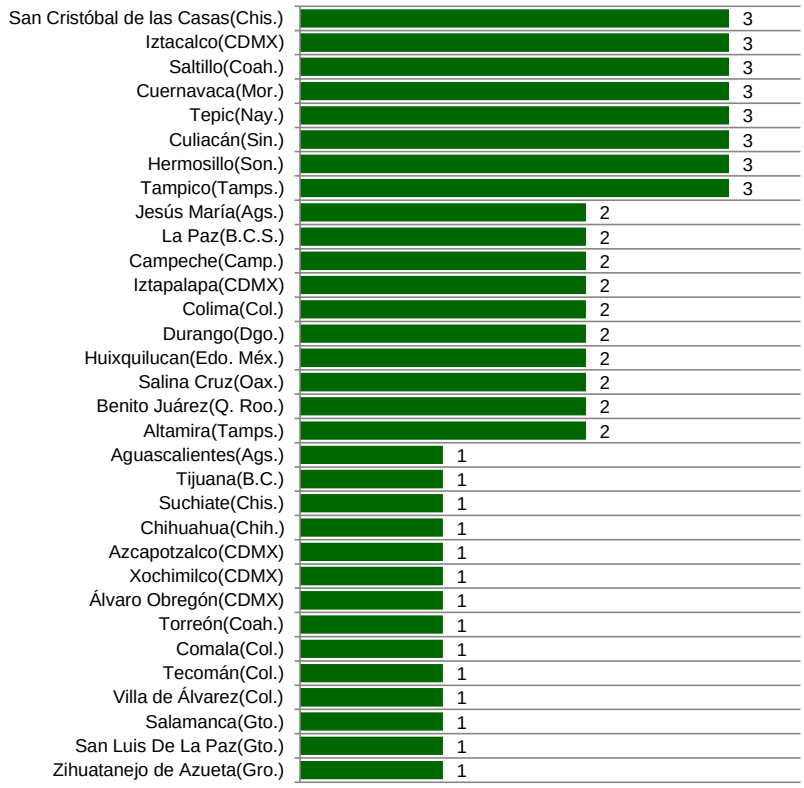


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 64 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Finsol, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



El 24% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 76% por mujeres.

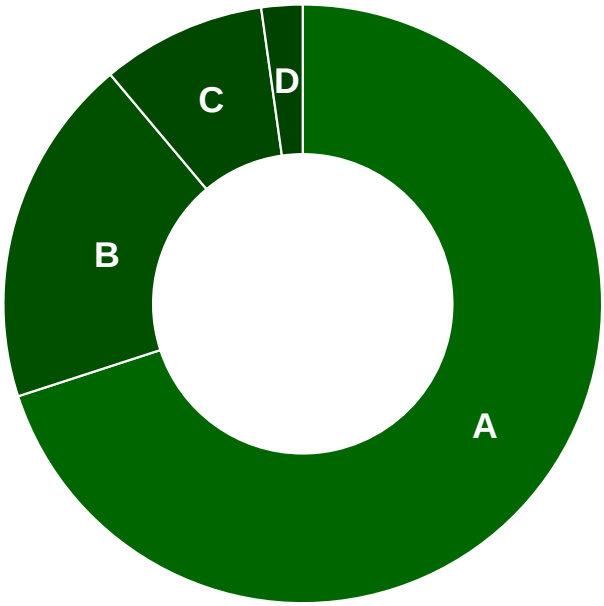
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	16%
Entre 30 y 39 años	8	9%
Entre 40 y 49 años	25	27%
Entre 50 y 59 años	29	32%
Entre 60 y 69 años	10	11%
Entre 70 y 79 años	4	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	**90**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA FINSOL

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**92**	**100.0**	**90**	**100.0**	**-2.2**
Crédito personal	63	68.5	63	70.0	0.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	19	20.6	17	18.9	-10.5
Crédito simple	7	7.6	8	8.9	14.3
Resto de productos 1/	3	3.3	2	2.2	-

1/ Incluye: Crédito de nómina, entre otros.



A	**70.0%**	**Crédito personal**
	46%	Actualización de historial crediticio no realizada
	32%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	5%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**18.9%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**8.9%**	**Crédito simple**
	50%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	25%	Actualización de historial crediticio no realizada
	13%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D	**2.2%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA FINSOL

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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	**Financiera Finsol, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.15**	**8.33**	**8.22**
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 primer semestre de 2016, Financiera Finsol acumuló 2 vencimientos de 44 asuntos directos, lo que implicó que en el 4.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.6% 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 44 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 Financiera Finsol 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, nunguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

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

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 4 asuntos atendidos en este proceso, 2 (50.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100.0% 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.), Financiera Finsol no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 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 Finsol no presentó problemática, ya que no registró asuntos con convenio, y por lo tanto tampoco incumplimientos.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA FINSOL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	1	1				2
Asuntos directos	17	27				44
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**5.88**	**3.70**			✓	**4.55**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**3.45**				**2.60**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	184	395				579
Asuntos directos	17	27				44
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.82**	**14.63**			✗	**13.16**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	17	27				44
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	17	27				44
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	3				4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**100.00**	**66.67**			✓	**75.00**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**3.57**				**3.45**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.85**				**2.27**
Calificación del Proceso	**86.40**	**83.63**				**81.52**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA FINSOL

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**4.55**	**2.60**	9.59	9.10	**9.35**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.16**	**n/a**	2.44	n/a	**2.44**
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**	**75.00**	**3.45**	2.19	17.29	**9.74**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**100.00**	**2.27**	1.00	9.00	**5.00**
Total	**100**			**70.22**	**85.39**	**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)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA FINSOL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	0	2				2
Asuntos concluidos	1	3				4
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**66.67**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.44**				**1.39**
Asuntos diferidos no conciliados	0	2				2
Asuntos diferidos	0	2				2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.55**				**2.17**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	1	3				4
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**100.00**	**78.47**				**83.29**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**1.39**	10.50	18.00	**14.25**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**100.00**	**2.17**	1.00	17.08	**9.04**
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**			**71.50**	**95.08**	**83.29**

El puntaje 83.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.29 / 10 = 8.33 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.15	x	0.6	4.891
• **Conciliación:**	8.33	x	0.4	3.332

IDATU ENERO-JUNIO = **8.223**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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:	13,794	
Acciones de Defensa realizadas de Directodo México:	341	Part. 2.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIRECTODO MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**124**	**207**	**66.9%**
RECLAMACIONES	**88**	**134**	**52.3%**
Controversias	**87**	**132**	**51.7%**
• Gestión Ordinaria	18	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	61	85	39.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1	0	-100.0%
• Conciliación	7	47	571.4%
Solicitud de Dictamen	**1**	**2**	**100.0%**
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	**212**	**341**	**60.8%**

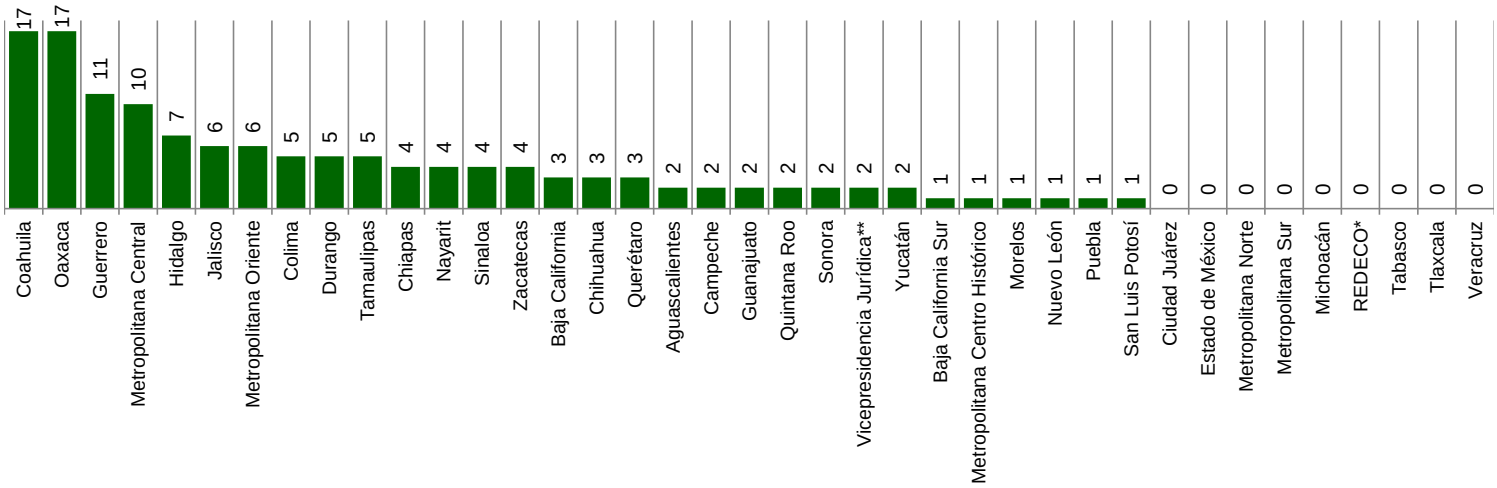
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIRECTODO MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 134

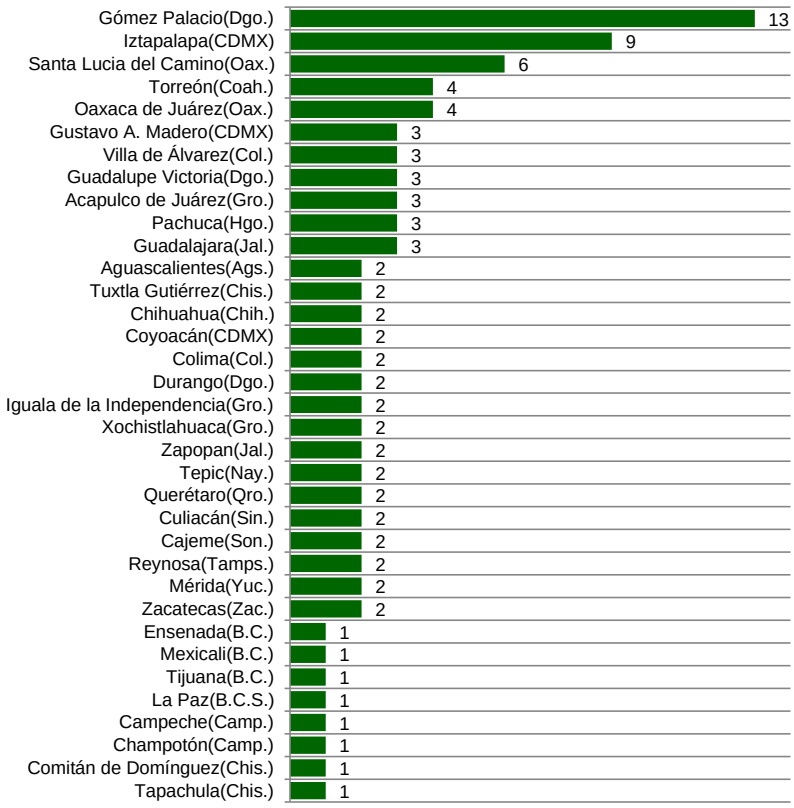


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 75 municipios del país se registra al menos una reclamación de Directodo México, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.



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

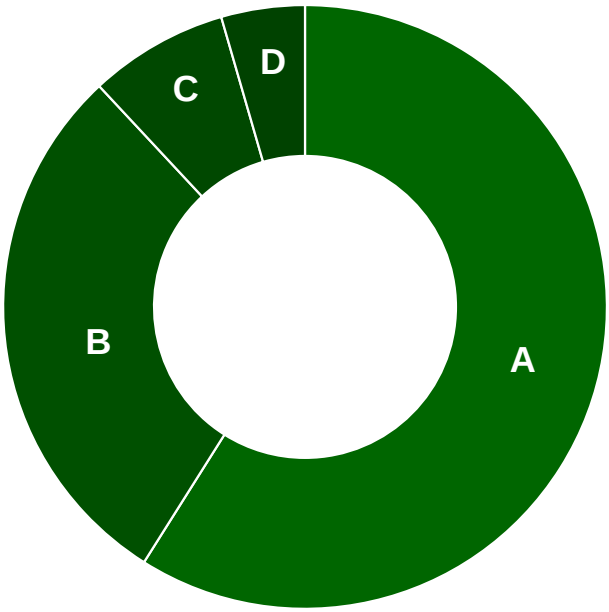
El 45% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 55% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	3%
Entre 30 y 39 años	26	19%
Entre 40 y 49 años	43	32%
Entre 50 y 59 años	30	23%
Entre 60 y 69 años	25	18%
Entre 70 y 79 años	7	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	**134**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIRECTODO MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**88**	**100.0**	**134**	**100.0**	**52.3**
Crédito personal	58	65.9	79	58.9	36.2
Crédito de nómina	24	27.3	39	29.1	62.5
Crédito simple	4	4.5	10	7.5	150.0
Resto de productos	2	2.3	6	4.5	-



A	**58.9%**	**Crédito personal**
	29%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	23%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	10%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
B	**29.1%**	**Crédito de nómina**
	26%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	23%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	8%	Inconformidad con el cobro de comisiones y/o gastos de investigación
C	**7.5%**	**Crédito simple**
	40%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	30%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	20%	Incumplimiento con los términos del contrato
D	**4.5%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIRECTODO MÉXICO

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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	**Directodo México, S.A.P.I. de C.V.**	**9.95**	**7.56**	**8.88**	**8.43**
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 primer semestre de 2016, Directodo México acumuló 1 vencimiento de 75 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 1.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Directodo México no presentó problemática, ya que de los 75 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 7 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, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 3 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 16 asuntos atendidos en este proceso, 6 (37.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% 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 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, Directodo México registró 1 asunto con este supuesto, en ningun caso incumplió el convenio, 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 ENE-JUN 2016
DIRECTODO MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	30	45				75
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**2.22**			✗	**1.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.45**				**1.30**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	514	825				1,339
Asuntos directos	30	45				75
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.13**	**18.33**			✗	**17.85**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	30	45				75
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	30	45				75
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	5				7
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	8				10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**100.00**	**62.50**			✓	**70.00**
% de participación respecto del Sector	**6.45**	**8.93**				**8.05**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	5				7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**60.00**			✗	**42.86**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**13.04**				**9.38**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	3				3
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**66.67**			✗	**66.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.69**				**4.55**
Calificación del Proceso	**84.39**	**74.93**				**75.59**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIRECTODO MÉXICO

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	1.33	1.30	9.88	9.55	9.72
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.85	n/a	1.45	n/a	1.45
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	70.00	8.05	3.38	13.67	8.52
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	42.86	9.38	9.00	10.80	9.90
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	66.67	4.55	4.00	8.00	6.00
Total	100			67.71	77.02	75.59

El puntaje 75.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.59 / 10 = 7.56 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

DIRECTODO MÉXICO

KONDINERO ...soluciona tu vida

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	29	0				29
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**29.00**	**0.00**			✓	**29.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**98.86**	**N/A**				**99.46**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIRECTODO MÉXICO

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**29.00**	**n/a**	9.46	n/a	**9.46**
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**			**99.46**	**80.00**	**99.46**

El puntaje 99.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.46 / 10 = 9.95 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)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
DIRECTODO MÉXICO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	2	4				6
Asuntos concluidos	4	12				16
Índice de asuntos diferidos (%)	**50.00**	**33.33**			✓	**37.50**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**4.88**				**4.17**
Asuntos diferidos no conciliados	0	2				2
Asuntos diferidos	2	4				6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**50.00**			✗	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.55**				**2.17**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	4	12				16
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	1				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**93.67**	**84.48**				**88.81**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**37.50**	**4.17**	12.88	14.00	**13.44**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**33.33**	**2.17**	13.67	17.08	**15.37**
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**			**86.54**	**91.08**	**88.81**

El puntaje 88.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.81 / 10 = 8.88 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.95**	**x**	**0.2**	**1.99**
• **Gestión Electrónica:**	**7.56**	**x**	**0.5**	**3.78**
• **Conciliación:**	**8.88**	**x**	**0.3**	**2.66**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.43

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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:	13,794	
Acciones de Defensa realizadas de Prestaciones Finmart:	401	Part. 2.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRESTACIONES FINMART:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**121**	**253**	**109.1%**
RECLAMACIONES	**115**	**148**	**28.7%**
Controversias	**112**	**139**	**24.1%**
• Gestión Ordinaria	57	1	-98.2%
• Gestión Electrónica	4	92	2200.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	32	19	-40.6%
• Conciliación	19	27	42.1%
Solicitud de Dictamen	**3**	**9**	**200.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**236**	**401**	**69.9%**

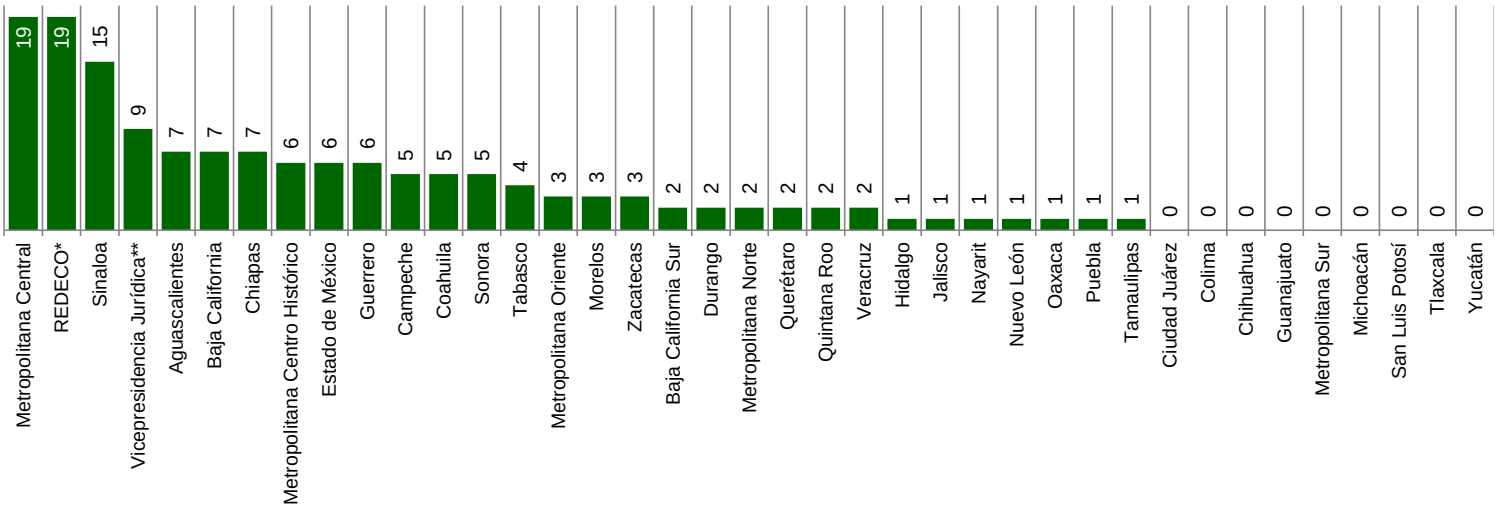
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PRESTACIONES FINMART

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 148

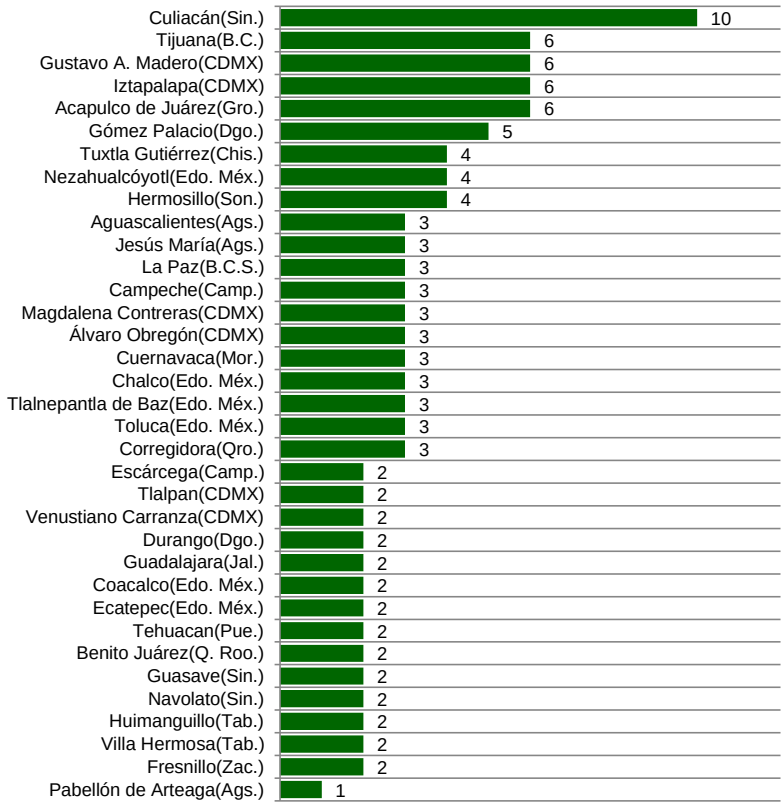


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 70 municipios del país se registra al menos una reclamación de Prestaciones Finmart, de éstos, 23 concentran el 61% de las quejas.



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

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

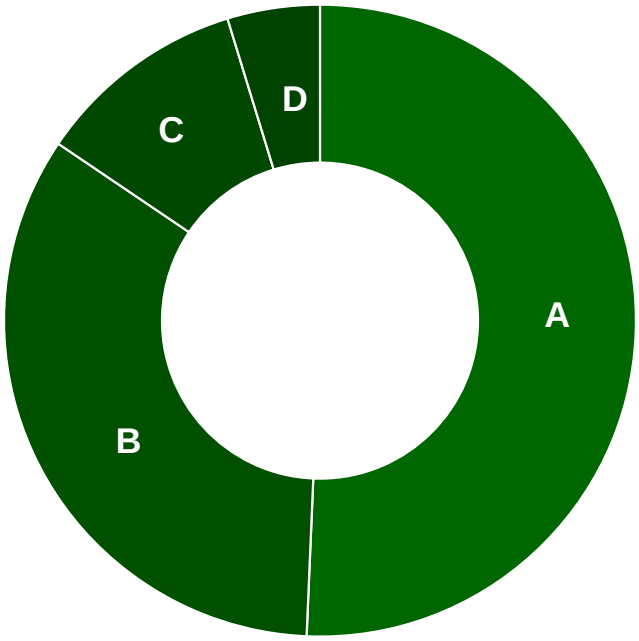
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	4	3%
Entre 30 y 39 años	36	24%
Entre 40 y 49 años	45	30%
Entre 50 y 59 años	38	26%
Entre 60 y 69 años	24	16%
Entre 70 y 79 años	1	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	**148**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PRESTACIONES FINMART

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**115**	**100.0**	**148**	**100.0**	**28.7**
Crédito personal	55	47.8	75	50.7	36.4
Crédito de nómina	29	25.2	50	33.8	72.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	19	16.6	16	10.8	-15.8
Resto de productos 1/	12	10.4	7	4.7	-

1/ Incluye: Crédito simple, entre otros.



A	**50.7%**	**Crédito personal**
	29%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	15%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	**33.8%**	**Crédito de nómina**
	22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
C	**10.8%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**4.7%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	**Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.**	**10.00**	**7.76**	**8.97**	**8.57**
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que de los 89 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, Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que de los 89 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 8 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, 4 obtuvierón respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 9 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 27 asuntos atendidos en este proceso, 3 (11.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 66.7% 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.), Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 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, Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que no registró asuntos con Convenio, y por lo tanto tampoco incumplimientos.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PRESTACIONES FINMART

Crediamigo el amigo de tu bolsillo

SHCP Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	39	50				89
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	713	948				1,661
Asuntos directos	39	50				89
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**18.28**	**18.96**			✗	**18.66**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	39	50				89
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**2.00**			✗	**1.12**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**50.00**				**10.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	39	50				89
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	3				8
Asuntos de GE que pasaron a CO	10	7				17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**50.00**	**42.86**			✓	**47.06**
% de participación respecto del Sector	**16.13**	**5.36**				**9.20**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	2				4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	3				8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**40.00**	**66.67**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**22.22**	**8.70**				**12.50**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	4				9
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**25.00**			✗	**22.22**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**				**4.55**
Calificación del Proceso	**74.21**	**79.44**				**77.55**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PRESTACIONES FINMART

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**18.66**	**n/a**	1.28	n/a	**1.28**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.12**	**10.00**	4.55	3.00	**3.78**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**47.06**	**9.20**	8.82	12.76	**10.79**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**50.00**	**12.50**	8.00	9.40	**8.70**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**22.22**	**4.55**	8.00	8.00	**8.00**
Total	**100**			**75.66**	**73.16**	**77.55**

El puntaje 77.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.55 / 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)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

PRESTACIONES FINMART

Crediamigo
el amigo de tu bolsillo

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0				1
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**			✓	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**99.96**	**N/A**				**99.98**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.98	n/a	**9.98**
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**			**99.98**	**80.00**	**99.98**

El puntaje 99.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.98 / 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)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
PRESTACIONES FINMART

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	1	2				3
Asuntos concluidos	11	16				27
Índice de asuntos diferidos (%)	**9.09**	**12.50**			✗	**11.11**
% de participación respecto del Sector	**1.61**	**2.44**				**2.08**
Asuntos diferidos no conciliados	1	1				2
Asuntos diferidos	1	2				3
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**50.00**			✓	**66.67**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**2.27**				**2.17**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	11	16				27
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**87.79**	**90.26**				**89.65**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**11.11**	**2.08**	17.89	17.00	**17.44**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**66.67**	**2.17**	7.33	17.08	**12.21**
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**			**85.22**	**94.08**	**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:**	**10.00**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**7.76**	**x**	**0.5**	**3.88**
• **Conciliación:**	**8.97**	**x**	**0.3**	**2.69**

IDATU ENERO-JUNIO = **8.57**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SIEMPRE CRECIENDO

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:	13,794	
Acciones de Defensa realizadas de Siempre Creciendo:	228	Part. 1.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SIEMPRE CRECIENDO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**42**	**146**	**247.6%**
RECLAMACIONES	**29**	**82**	**182.8%**
Controversias	**29**	**82**	**182.8%**
• Gestión Ordinaria	11	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	7	52	642.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	7	19	171.4%
• Conciliación	4	11	175.0%
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	**71**	**228**	**221.1%**

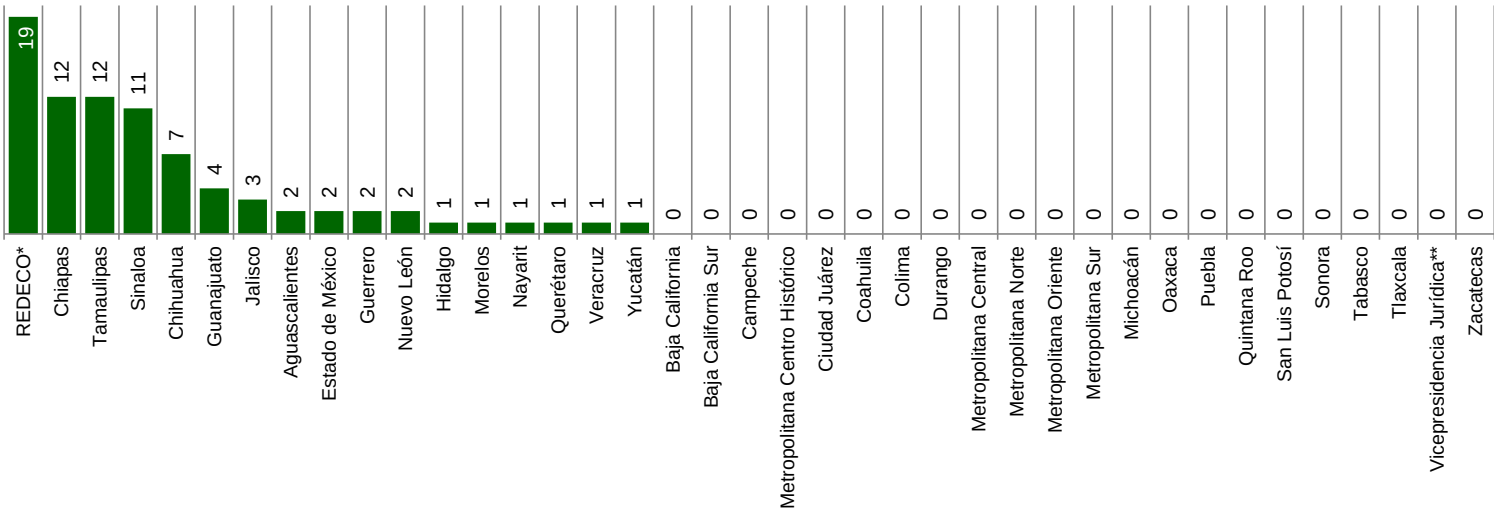
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SIEMPRE CRECIENDO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 82

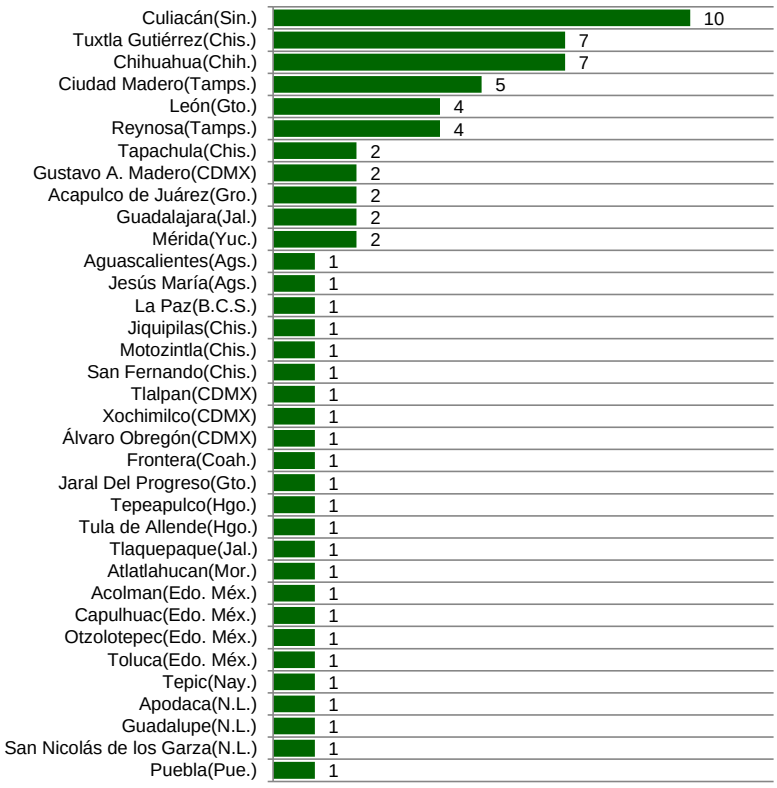


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se 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 46 municipios del país se registra al menos una reclamación de Siempre Creciendo, de éstos, 13 concentran el 60% de las quejas.



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

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

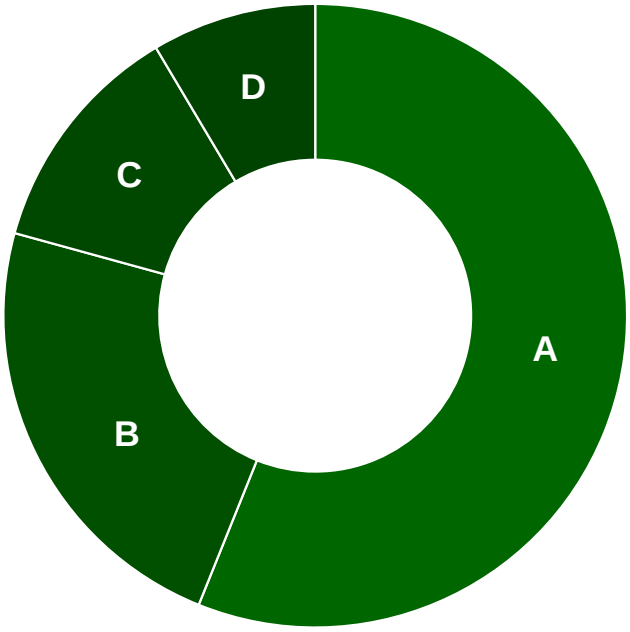
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	10	12%
Entre 30 y 39 años	10	12%
Entre 40 y 49 años	15	18%
Entre 50 y 59 años	28	35%
Entre 60 y 69 años	18	22%
Entre 70 y 79 años	1	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	**82**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SIEMPRE CRECIENDO

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**29**	**100.0**	**82**	**100.0**	**182.8**
Crédito personal	20	69.0	46	56.1	130.0
Crédito de nómina	5	17.2	19	23.2	280.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	2	6.9	10	12.2	400.0
Resto de productos 1/	2	6.9	7	8.5	-

1/ Incluye: Crédito simple.



A	**56.1%**	**Crédito personal**
	15%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	15%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
B	**23.2%**	**Crédito de nómina**
	26%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
	21%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	11%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
C	**12.2%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**8.5%**	**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	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	9.46	9.20	9.49
2	**Siempre Creciendo, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.25**	**9.43**	**8.72**
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 Siempre Creciendo no presentó problemática, ya que de los 47 asuntos directos en el periodo, no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Siempre Creciendo no presentó problemática, ya que de los 50 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 4 casos Siempre Creciendo emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

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

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 5 asuntos atendidos en este proceso, 1 (20.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 0.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este no obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (20.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 1.8% 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, Siempre Creciendo registró 2 asuntos con este supuesto, en ningun caso incumplió el convenio, 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 ENE-JUN 2016
SIEMPRE CRECIENDO

Siempre creciendo Tu apoyo financiero

SHCP Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	18	29				47
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	122	197				319
Asuntos directos	18	29				47
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.78**	**6.79**			✗	**6.79**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	18	29				47
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	20	30				50
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3				4
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	4				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**100.00**	**75.00**			✓	**80.00**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**5.36**				**4.60**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3				4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.85**				**2.27**
Calificación del Proceso	**87.93**	**84.48**				**82.47**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SIEMPRE CRECIENDO

Siempre creciendo
Tu apoyo financiero

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**6.79**	**n/a**	3.78	n/a	**3.78**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**80.00**	**4.60**	1.00	16.38	**8.69**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**100.00**	**2.27**	1.00	9.00	**5.00**
Total	**100**			**70.78**	**85.38**	**82.47**

El puntaje 82.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.47 / 10 = 8.25 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SIEMPRE CRECIENDO

Siempre creciendo Tu apoyo financiero

SHCP Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	0	1				1
Asuntos concluidos	1	4				5
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**25.00**			✗	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.22**				**0.69**
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	1				1
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	1	4				5
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**25.00**			✗	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.82**				**1.82**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	2				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**100.00**	**92.94**				**94.34**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**20.00**	**0.69**	16.20	19.00	**17.60**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**20.00**	**1.82**	16.20	17.29	**16.74**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**92.40**	**96.29**	**94.34**

El puntaje 94.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.34 / 10 = 9.43 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.25**	**x**	**0.6**	**4.95**
• **Conciliación:**	**9.43**	**x**	**0.4**	**3.77**
IDATU ENERO-JUNIO			**=**	**8.72**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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:	13,794	
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Maestra:	280	Part. 2.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**71**	**199**	**180.3%**
RECLAMACIONES	**57**	**81**	**42.1%**
Controversias	**57**	**81**	**42.1%**
• Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
• Gestión Electrónica	20	53	165.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	32	7	-78.1%
• Conciliación	3	20	566.7%
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	**128**	**280**	**118.8%**

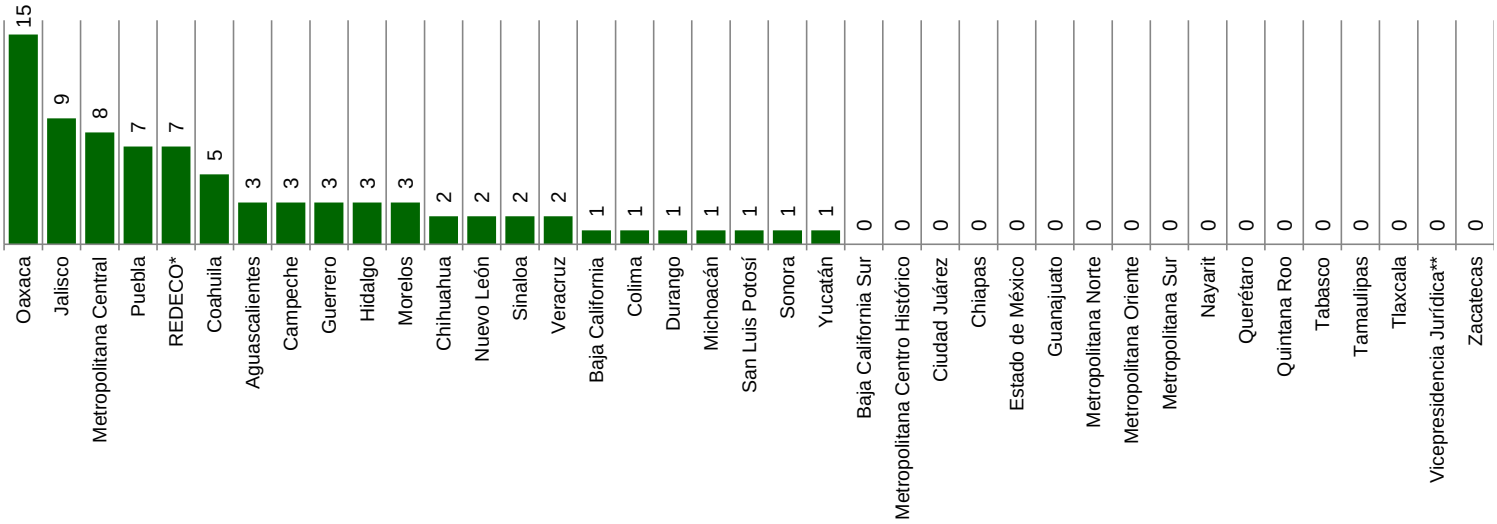
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA MAESTRA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 81

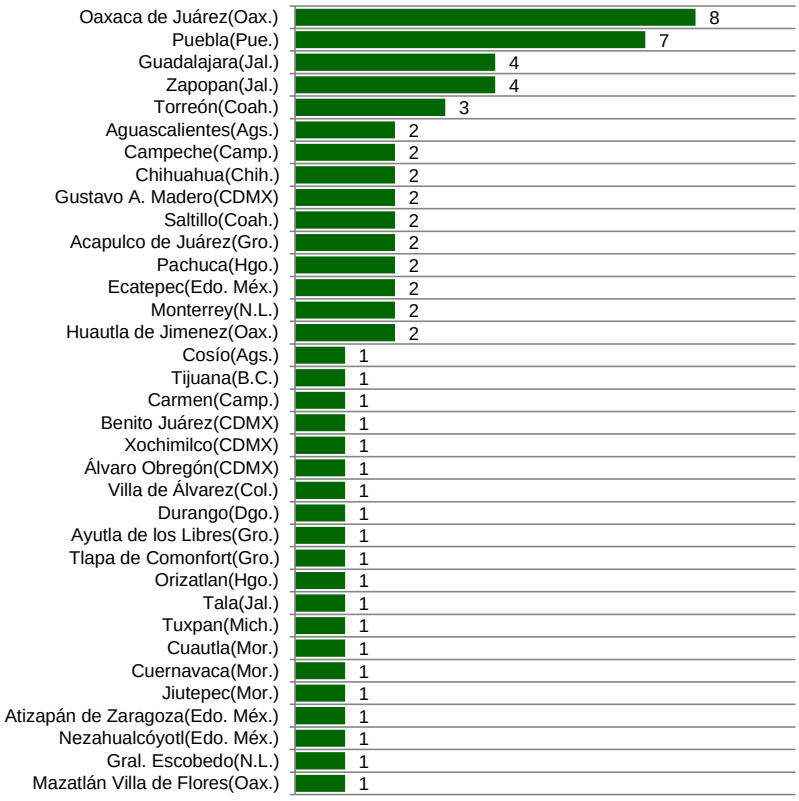


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 50 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Maestra, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	3%
Entre 30 y 39 años	20	25%
Entre 40 y 49 años	15	19%
Entre 50 y 59 años	17	21%
Entre 60 y 69 años	23	29%
Entre 70 y 79 años	3	3%
Más de 80 años	0	0%
Total	**81**	**100%**

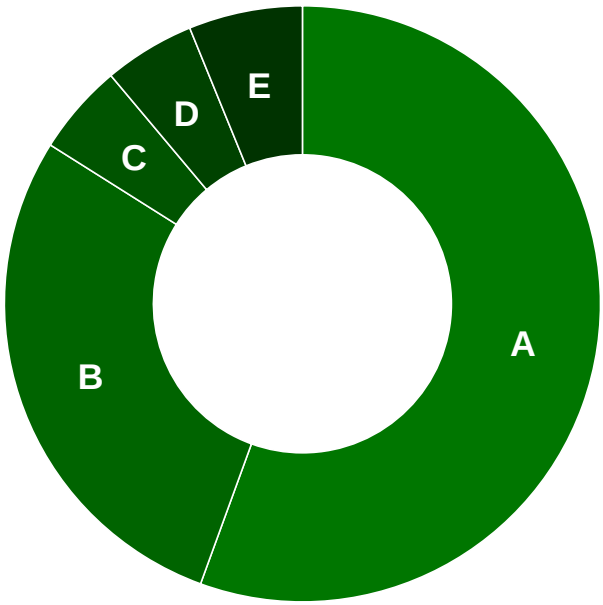
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA MAESTRA

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**57**	**100.0**	**81**	**100.0**	**42.1**
Crédito personal	18	31.6	45	55.6	150.0
Crédito de nómina	7	12.3	23	28.4	228.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	32	56.1	4	4.9	-87.5
Crédito simple	0	0.0	4	4.9	-
Resto de productos 1/	0	0.0	5	6.2	-

1/ Incluye: Tarjeta de Crédito, entre otros.



A	**55.6%**	**Crédito personal**
	20%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	11%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	11%	Incumplimiento con los términos del contrato
B	**28.4%**	**Crédito de nómina**
	26%	Beneficios no aplicados al crédito
	13%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
C	**4.9%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**4.9%**	**Crédito simple**
E	**6.2%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA MAESTRA

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	**Financiera Maestra, S.A. de C.V.**	**10.00**	**9.46**	**9.20**	**9.49**
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.25	9.43	8.72
3	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.76	8.97	8.57
4	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.95	7.56	8.88	8.43
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.15	8.33	8.22
6	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.45	8.21	8.19
7	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.16	8.16
8	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.42	7.68	8.12
9	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.73	8.60	6.13	7.88
10	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.80	6.34	7.30
11	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	7.49	7.02	7.30
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.00	0.00	9.79	4.54
	Índice del Sector	**9.74**	**0.18**	**9.05**	**5.99**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 65% del Sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,727 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.
(92 de 2,727 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 primer semestre de 2016, Financiera Maestra acumuló 1 vencimiento de 42 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 1.3% de los asuntos vencidos del Sector.

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

De 7 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 11 asuntos atendidos en este proceso, 3 (27.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% 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.), Financiera Maestra no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 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 Maestra no presentó problemática, ya que no registró asuntos con Convenio, y por lo tanto tampoco incumplimientos.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA MAESTRA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	24	18				42
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**5.56**			✗	**2.38**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.45**				**1.30**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	169	263				432
Asuntos directos	24	18				42
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.04**	**14.61**			✗	**10.29**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	24	18				42
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	24	18				42
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0				1
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	4				8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**25.00**	**0.00**			✓	**12.50**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**0.00**				**1.15**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	4				7
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**33.33**	**0.00**			✓	**14.29**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**0.00**				**2.27**
Calificación del Proceso	**91.25**	**96.38**				**94.63**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA MAESTRA

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**2.38**	**1.30**	9.79	9.55	**9.67**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**10.29**	**n/a**	3.05	n/a	**3.05**
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**	**12.50**	**1.15**	17.03	19.10	**18.06**
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**	**14.29**	**2.27**	8.71	9.00	**8.86**
Total	**100**			**93.58**	**87.65**	**94.63**

El puntaje 94.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.63 / 10 = 9.46 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

FINANCIERA MAESTRA

CRÉDITO MAESTRO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	1				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**1.00**			✗	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**99.98**				**99.98**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.98	n/a	**9.98**
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**			**99.98**	**80.00**	**99.98**

El puntaje 99.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.98 / 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)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
FINANCIERA MAESTRA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er. trim	Acumulado (Ene-jun)
Asuntos diferidos	2	1				3
Asuntos concluidos	4	7				11
Índice de asuntos diferidos (%)	**50.00**	**14.29**			✓	**27.27**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**1.22**				**2.08**
Asuntos diferidos no conciliados	1	0				1
Asuntos diferidos	2	1				3
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**50.00**	**0.00**			✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**0.00**				**1.09**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	4	7				11
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**87.86**	**97.69**				**92.01**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**27.27**	**2.08**	14.82	17.00	**15.91**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**33.33**	**1.09**	13.67	18.54	**16.10**
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**			**88.48**	**95.54**	**92.01**

El puntaje 92.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.01 / 10 = 9.20 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**10.00**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**9.46**	**x**	**0.5**	**4.73**
• **Conciliación:**	**9.20**	**x**	**0.3**	**2.76**

IDATU ENERO-JUNIO = 9.49