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 - DICIEMBRE 2016

Presidencia de Condusef

SOFOM E.N.R.

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Red de Servicios Financieros:	1,049	Part. 3.7%

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

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**89**	**507**	**469.7%**
RECLAMACIONES	**166**	**542**	**226.5%**
Controversias	**166**	**542**	**226.5%**
• Gestión Ordinaria	22	42	90.9%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	137	491	258.4%
• Conciliación	7	9	28.6%
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	**255**	**1,049**	**311.4%**

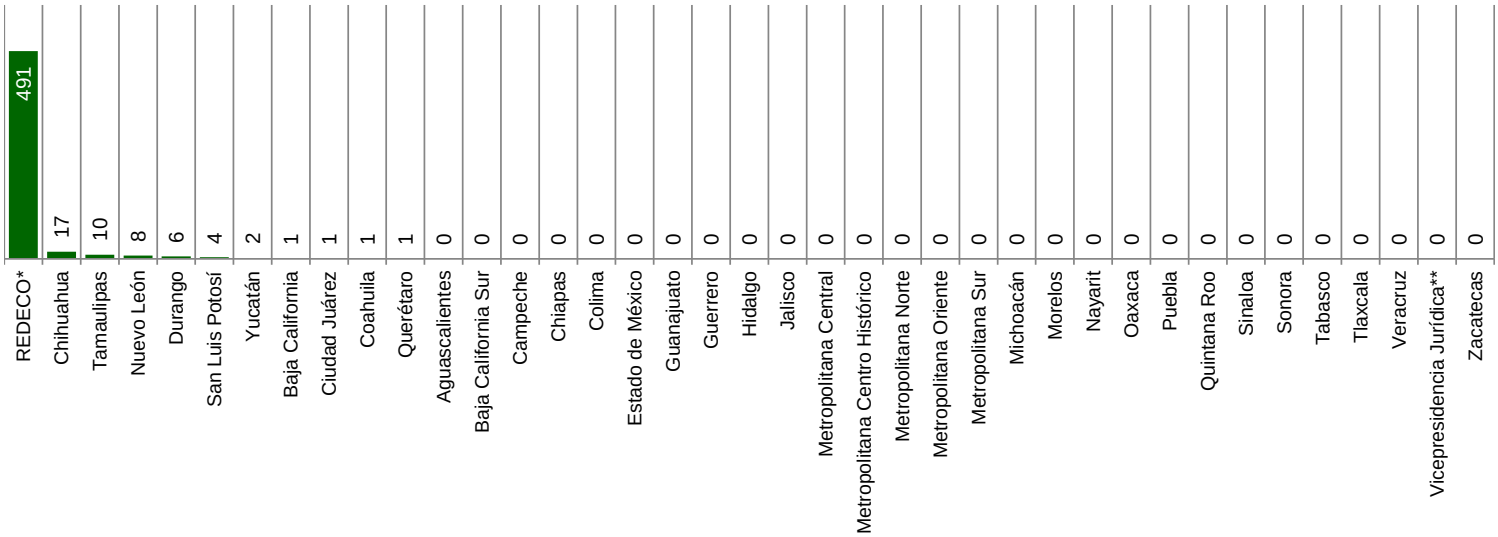
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 542

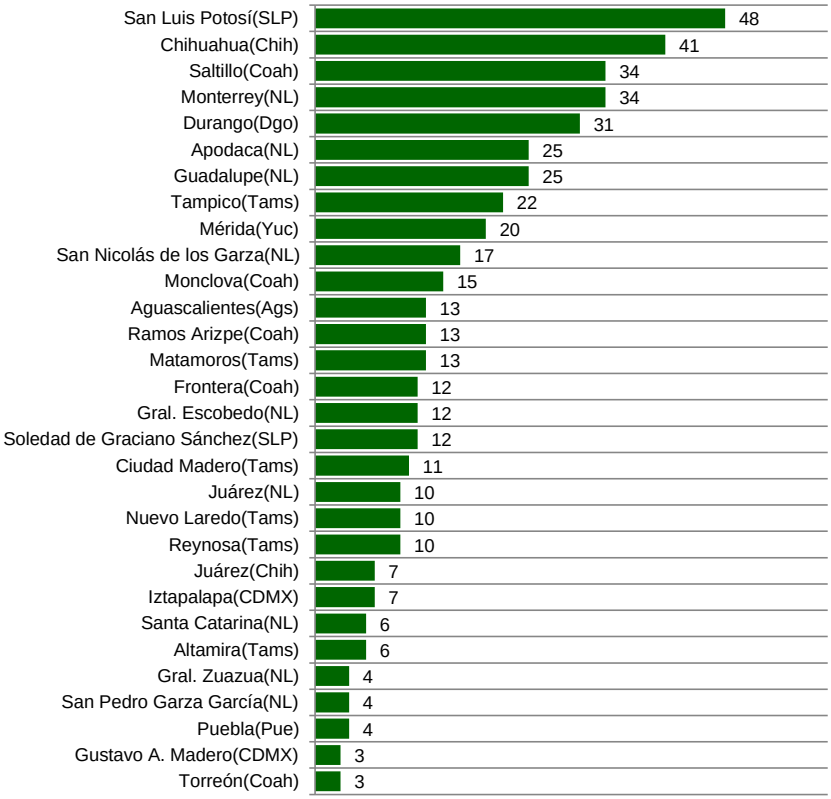


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 87 municipios del país se registra al menos una reclamación de Red de Servicios Financieros, de éstos, 12 concentran el 60% de las quejas.



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

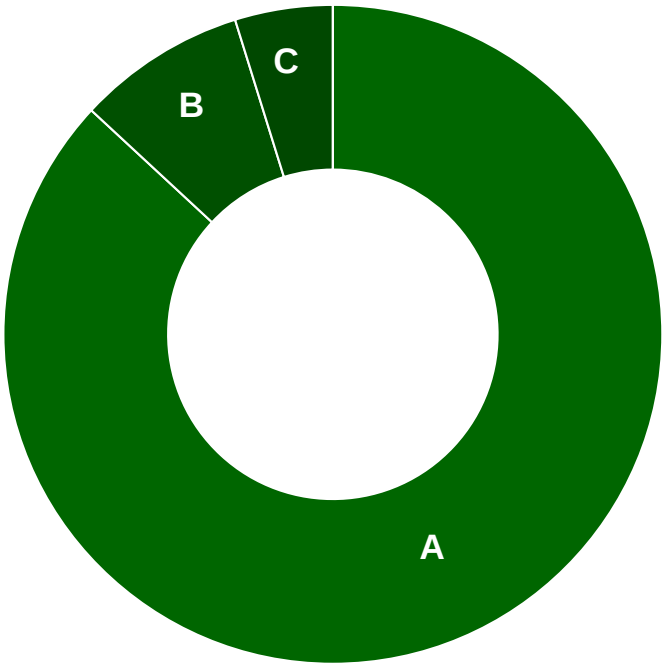
El 58% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 42% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	99	18.2%
Entre 30 y 39 años	99	18.2%
Entre 40 y 49 años	148	27.3%
Entre 50 y 59 años	86	15.9%
Entre 60 y 69 años	98	18.1%
Entre 70 y 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	12	2.3%
Total	**542**	**100.0%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**166**	**100.0**	**542**	**100.0**	**226.5**
Crédito personal	147	88.6	471	86.9	220.4
Crédito simple	13	7.8	45	8.3	246.2
Resto de productos 1/	6	3.6	26	4.8	-

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



A	**86.9%**	**Crédito personal**
	90%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Actualización de historial crediticio no realizada
	1%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**8.3%**	**Crédito simple**
	91%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	2%	Beneficios no aplicados al crédito
	2%	Eliminación de historial crediticio no realizada
C	**4.8%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	**Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.**	**8.33**	**0.00**	**9.04**	**4.38**
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 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 2016, Red de Servicios Financieros 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; estos representaron el 2.3% 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, Red de Servicios Financieros 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 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 2 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 1 obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 8 asuntos atendidos en este proceso, 2 (25.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este no obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (12.5%) 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 0.6% 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, 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 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 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	1		2
Asuntos directos	11	4	10	19		44
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**9.09**	**0.00**	**0.00**	**5.26**	✕	**4.55**
% de participación respecto del Sector	**4.35**	**0.00**	**0.00**	**5.26**		**2.33**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	137	4	10	147		298
Asuntos directos	11	4	10	19		44
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.45**	**1.00**	**1.00**	**7.74**	✕	**6.77**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	11	4	10	19		44
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	1	0	0		2
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	1	0	1		4
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**50.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**50.00**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**9.09**	**0.00**	**0.00**		**6.90**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	1	0	0		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	1		2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**50.00**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.86**
Calificación del Proceso	**75.85**	**85.73**	**99.88**	**98.15**		**83.34**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**4.55**	**2.33**	9.59	7.00	**8.30**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**6.77**	**n/a**	9.87	n/a	**9.87**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**50.00**	**6.90**	10.50	7.33	**8.92**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**50.00**	**2.86**	5.50	7.00	**6.25**
Total	**100**			**85.47**	**61.33**	**83.34**

El puntaje 83.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.34 / 10 = 8.33 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	1	0	1		2
Asuntos concluidos	2	4	0	2		8
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**50.00**	✗	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.22**	**0.00**	**0.70**		**0.48**
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	1		1
Asuntos diferidos	0	1	0	1		2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**1.28**		**0.42**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	1		1
Asuntos concluidos	2	4	0	2		8
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**50.00**	✗	**12.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**1.64**		**0.63**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**100.00**	**96.67**	**N/A**	**77.86**		**90.35**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**25.00**	**0.48**	15.25	19.24	**17.25**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**50.00**	**0.42**	10.50	19.21	**14.85**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**12.50**	**0.63**	17.63	18.88	**18.25**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**83.38**	**97.33**	**90.35**

El puntaje 90.35 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.35 / 10 = 9.04 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.33**	**x**	**0.2**	**1.67**
• **Gestión Electrónica:**	**0.00**	**x**	**0.5**	**0.00**
• **Conciliación:**	**9.04**	**x**	**0.3**	**2.71**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 4.38

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Independencia:	4,199	Part. 14.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA INDEPENDENCIA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,748**	**2,660**	**-3.2%**
RECLAMACIONES	**1,888**	**1,539**	**-18.5%**
Controversias	**1,880**	**1,534**	**-18.4%**
• Gestión Ordinaria	2	2	0.0%
• Gestión Electrónica	832	636	-23.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	938	808	-13.9%
• Conciliación	108	88	-18.5%
Solicitud de Dictamen	**8**	**5**	**-37.5%**
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	**4,636**	**4,199**	**-9.4%**

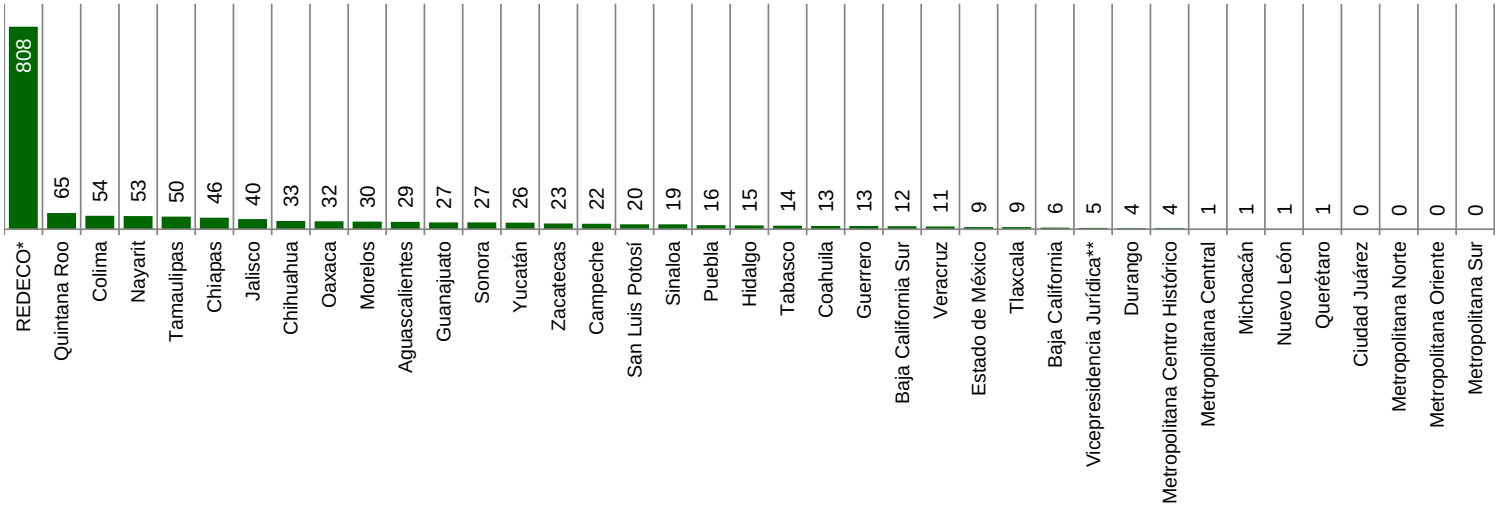
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
FINANCIERA INDEPENDENCIA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,539

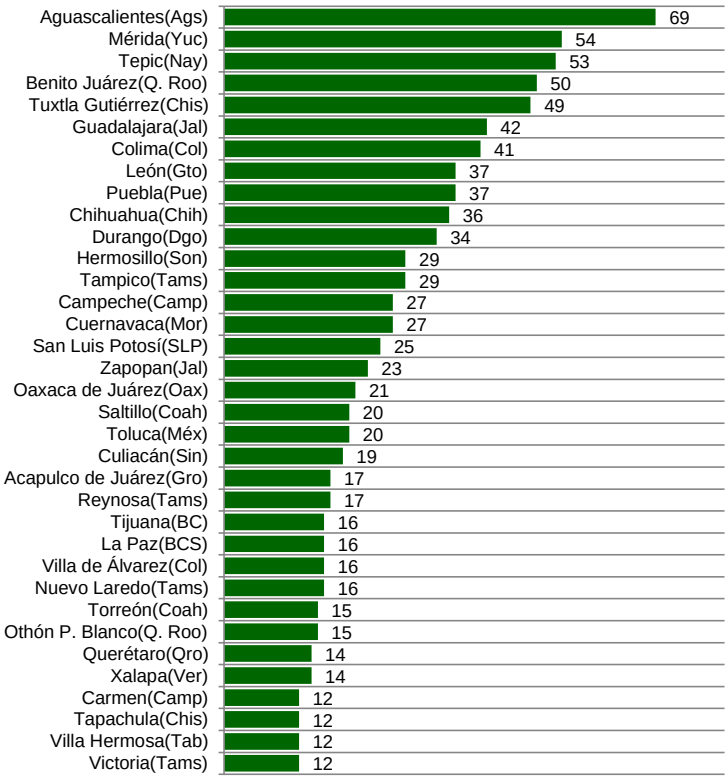


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 248 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Independencia, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



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

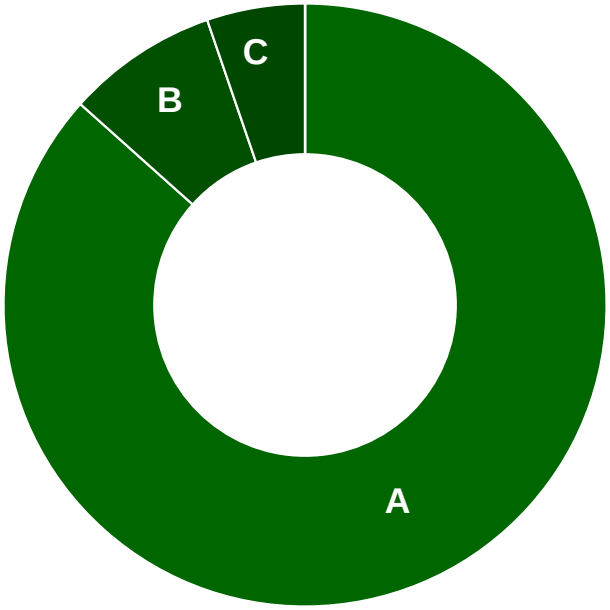
El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	171	11%
Entre 30 y 39 años	386	25%
Entre 40 y 49 años	381	25%
Entre 50 y 59 años	297	19%
Entre 60 y 69 años	251	16%
Entre 70 y 79 años	53	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	**1,539**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,888**	**100.0**	**1,539**	**100.0**	**-18.5**
Crédito personal	1,577	83.5	1,333	86.6	-15.5
Crédito simple	150	8.0	125	8.1	-16.7
Resto de productos 1/	161	8.5	81	5.3	-

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



A	**86.6%**	**Crédito personal**
	53%	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	**8.1%**	**Crédito simple**
	50%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	15%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	**5.3%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	**Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.**	**10.00**	**6.88**	**6.83**	**7.49**
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 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 2016, Financiera Independencia no acumuló vencimientos de 648 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 658 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 36 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, 14 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 30 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 90 asuntos atendidos en este proceso, 35 (38.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 8.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 62.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 10 asuntos (11.1%) 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 6.3% 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 6 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	166	170	172	140		648
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,828	2,490	2,485	1,828		8,631
Asuntos directos	166	170	172	140		648
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.01**	**14.65**	**14.45**	**13.06**	✓	**13.32**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0	3	0		5
Asuntos directos	166	170	172	140		648
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.20**	**0.00**	**1.74**	**0.00**	✓	**0.77**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**0.00**	**50.00**	**0.00**		**29.41**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	168	174	172	144		658
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	14	8	7		36
Asuntos de GE que pasaron a CO	18	23	14	11		66
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**38.89**	**60.87**	**57.14**	**63.64**	✗	**54.55**
% de participación respecto del Sector	**22.58**	**25.00**	**14.04**	**11.29**		**17.48**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	7	2	2		14
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	14	8	7		36
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**42.86**	**50.00**	**25.00**	**28.57**	✗	**38.89**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**30.43**	**12.50**	**11.76**		**21.54**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	2	0		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	11	9	6	4		30
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**9.09**	**11.11**	**33.33**	**0.00**	✓	**13.33**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**	**7.41**	**0.00**		**4.30**
Calificación del Proceso	**69.92**	**70.20**	**67.32**	**73.30**		**68.79**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	13.32	n/a	2.41	n/a	2.41
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.77	29.41	4.54	1.00	2.77
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	54.55	17.48	9.64	1.00	5.32
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	38.89	21.54	9.56	1.00	5.28
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	13.33	4.30	8.80	7.23	8.02
Total	100			79.94	50.23	68.79

El puntaje 68.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.79 / 10 = 6.88 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 2016
FINANCIERA INDEPENDENCIA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	1	0		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1	1	0		2
Asuntos directos	0	1	1	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**1.00**	**1.00**	**0.00**	✓	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	1	0		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**99.98**	**99.88**	**N/A**		**99.98**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	12	7	7	9		35
Asuntos concluidos	23	30	19	18		90
Índice de asuntos diferidos (%)	**52.17**	**23.33**	**36.84**	**50.00**	✗	**38.89**
% de participación respecto del Sector	**19.35**	**8.54**	**5.47**	**6.34**		**8.45**
Asuntos diferidos no conciliados	9	4	5	4		22
Asuntos diferidos	12	7	7	9		35
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**75.00**	**57.14**	**71.43**	**44.44**	✓	**62.86**
% de participación respecto del Sector	**18.75**	**9.09**	**7.25**	**5.13**		**9.21**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	5	2	3		10
Asuntos concluidos	23	30	19	18		90
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**16.67**	**10.53**	**16.67**	✗	**11.11**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.09**	**4.76**	**4.92**		**6.33**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	0	0	4		6
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**68.92**	**69.74**	**81.14**	**75.11**		**68.33**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**38.89**	**8.45**	12.61	6.70	**9.66**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**62.86**	**9.21**	8.06	2.58	**5.32**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**11.11**	**6.33**	17.89	8.82	**13.36**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.56**	**58.11**	**68.33**

El puntaje 68.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.33 / 10 = 6.83 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**10.00 x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**6.88 x**	**0.5**	**3.44**
• **Conciliación:**	**6.83 x**	**0.3**	**2.05**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.49

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Publiseg:	1,303	Part. 4.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PUBLISEG:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**564**	**839**	**48.8%**
RECLAMACIONES	**340**	**464**	**36.5%**
Controversias	**338**	**457**	**35.2%**
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	231	309	33.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	53	65	22.6%
• Conciliación	53	82	54.7%
Solicitud de Dictamen	**2**	**6**	**200.0%**
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	**904**	**1,303**	**44.1%**

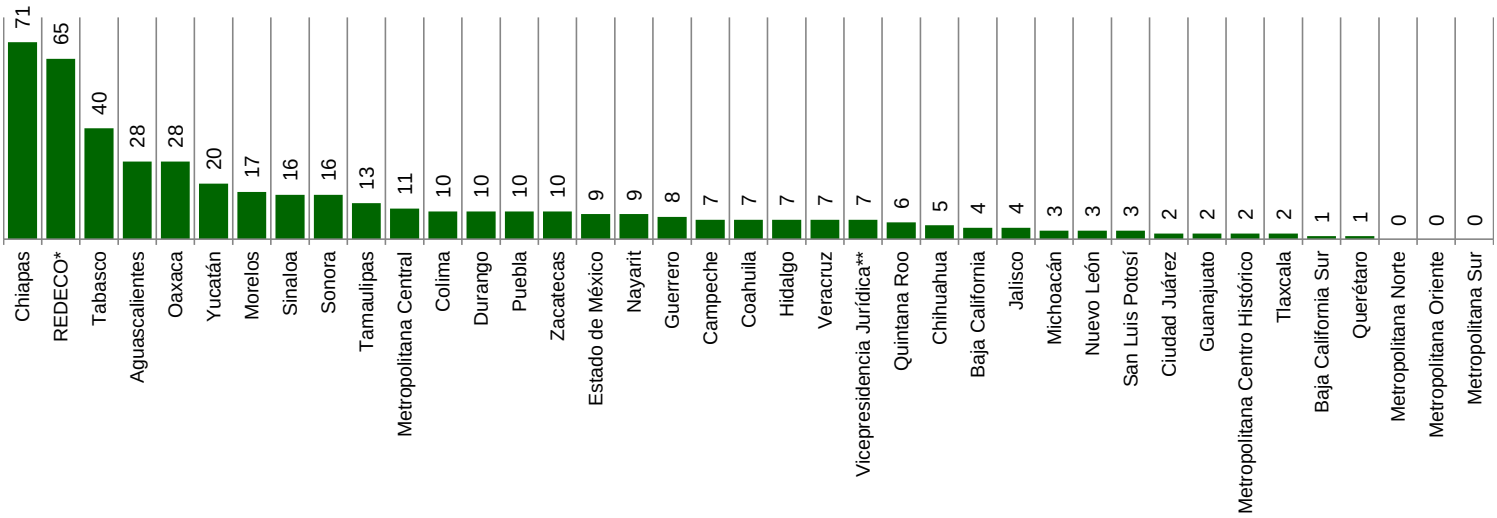
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
PUBLISEG

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 464

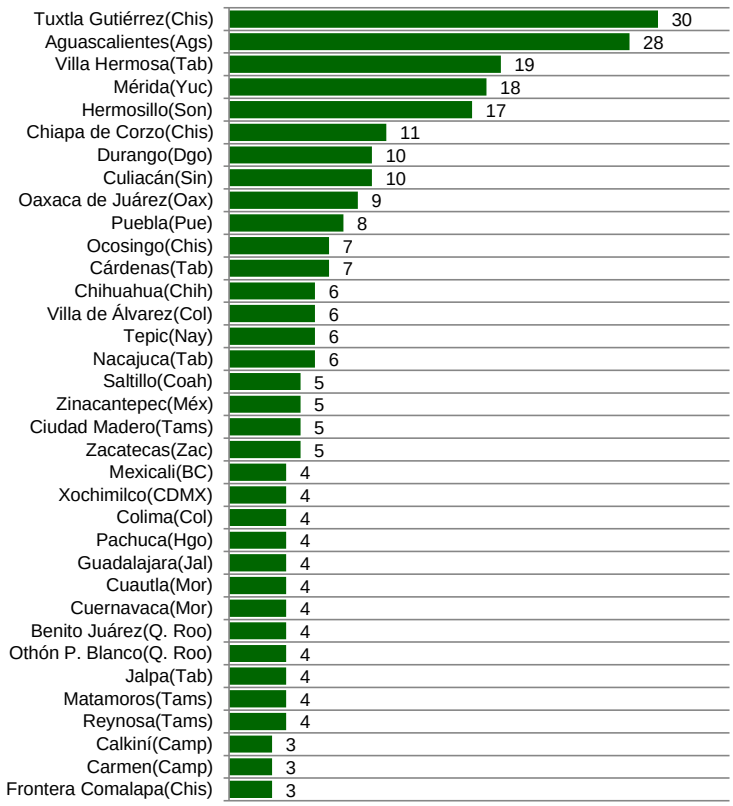


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 168 municipios del país se registra al menos una reclamación de Publiseg, de éstos, 36 concentran el 60% de las quejas.



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

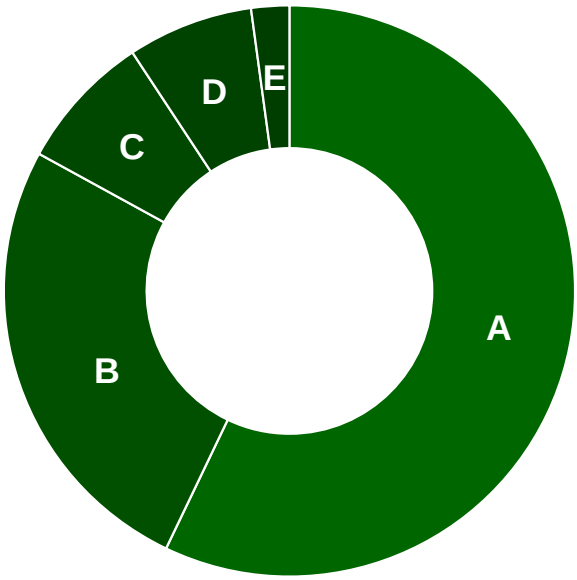
El 51% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 49% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	15	3%
Entre 30 y 39 años	71	15%
Entre 40 y 49 años	123	27%
Entre 50 y 59 años	138	30%
Entre 60 y 69 años	102	22%
Entre 70 y 79 años	15	3%
Más de 80 años	0	0%
Total	**464**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**340**	**100.0**	**464**	**100.0**	**36.5**
Crédito personal	207	60.9	265	57.1	28.0
Crédito de nómina	87	25.6	120	25.9	37.9
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	14	4.1	36	7.8	157.1
Crédito simple	26	7.6	33	7.1	26.9
Resto de productos 1/	6	1.8	10	2.1	-

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



A	**57.1%**	**Crédito personal**
	22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	13%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	6%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**25.9%**	**Crédito de nómina**
	17%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	11%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
	10%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**7.8%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**7.1%**	**Crédito simple**
E	**2.1%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	**Publiseg, S.A.P.I. de C.V.**	**10.00**	**7.05**	**7.08**	**7.65**
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 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 302 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 302 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 36 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, 7 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 26 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 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 79 asuntos atendidos en este proceso, 32 (40.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 62.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 asuntos (10.1%) 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 5.1% 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, Publiseg registró 4 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	52	100	93	57		302
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	775	1,901	1,491	1,018		5,185
Asuntos directos	52	100	93	57		302
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.90**	**19.01**	**16.03**	**17.86**	✗	**17.17**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	1	0		2
Asuntos directos	52	100	93	57		302
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.92**	**0.00**	**1.08**	**0.00**	✓	**0.66**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**0.00**	**16.67**	**0.00**		**11.76**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	52	100	93	57		302
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	9	7	13		36
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	19	11	19		62
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**53.85**	**47.37**	**63.64**	**68.42**	✗	**58.06**
% de participación respecto del Sector	**22.58**	**16.07**	**12.28**	**20.97**		**17.48**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	3	1	2		7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	9	7	13		36
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**14.29**	**33.33**	**14.29**	**15.38**	✗	**19.44**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**13.04**	**6.25**	**11.76**		**10.77**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	2	2	4		10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	10	4	6		26
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**33.33**	**20.00**	**50.00**	**66.67**	✗	**38.46**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**7.69**	**7.41**	**18.18**		**10.75**
Calificación del Proceso	**71.93**	**78.08**	**71.99**	**60.87**		**70.53**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**17.17**	**n/a**	1.60	n/a	**1.60**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.66**	**11.76**	4.60	3.40	**4.00**
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**	**58.06**	**17.48**	8.97	1.00	**4.98**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**19.44**	**10.77**	12.28	8.00	**10.14**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**38.46**	**10.75**	6.54	3.08	**4.81**
Total	**100**			**78.98**	**55.48**	**70.53**

El puntaje 70.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.53 / 10 = 7.05 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	6	1	9	16		32
Asuntos concluidos	13	23	16	27		79
Índice de asuntos diferidos (%)	**46.15**	**4.35**	**56.25**	**59.26**	✗	**40.51**
% de participación respecto del Sector	**9.68**	**1.22**	**7.03**	**11.27**		**7.73**
Asuntos diferidos no conciliados	5	1	7	7		20
Asuntos diferidos	6	1	9	16		32
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**83.33**	**100.00**	**77.78**	**43.75**	✓	**62.50**
% de participación respecto del Sector	**10.42**	**2.27**	**10.14**	**8.97**		**8.37**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	6	2		8
Asuntos concluidos	13	23	16	27		79
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**37.50**	**7.41**	✓	**10.13**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**14.29**	**3.28**		**5.06**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	0	3		4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**77.67**	**87.24**	**68.28**	**68.14**		**70.79**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**40.51**	**7.73**	12.30	7.84	**10.07**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**62.50**	**8.37**	8.13	4.17	**6.15**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**10.13**	**5.06**	18.08	11.06	**14.57**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.50**	**63.07**	**70.79**

El puntaje 70.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.79 / 10 = 7.08 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**10.00**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**7.05**	**x**	**0.5**	**3.53**
• **Conciliación:**	**7.08**	**x**	**0.3**	**2.12**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.65

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Directodo México:	760	Part. 2.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIRECTODO MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**232**	**436**	**87.9%**
RECLAMACIONES	**148**	**324**	**118.9%**
Controversias	**146**	**305**	**108.9%**
• Gestión Ordinaria	19	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	107	196	83.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	5	1	-80.0%
• Conciliación	15	108	620.0%
Solicitud de Dictamen	**2**	**19**	**850.0%**
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	**380**	**760**	**100.0%**

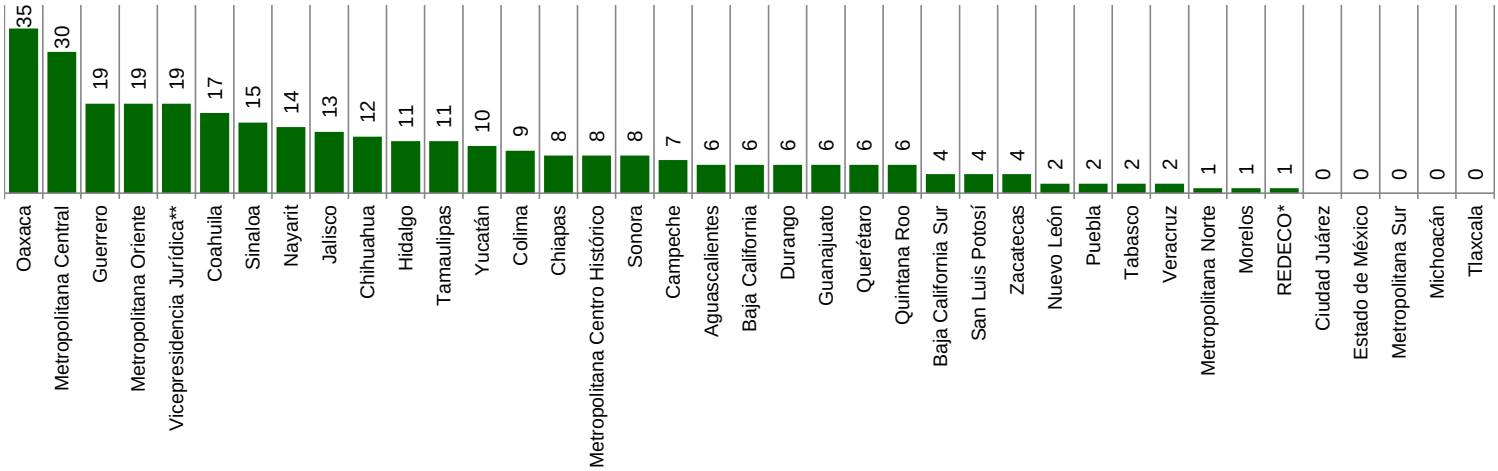
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
DIRECTODO MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 324

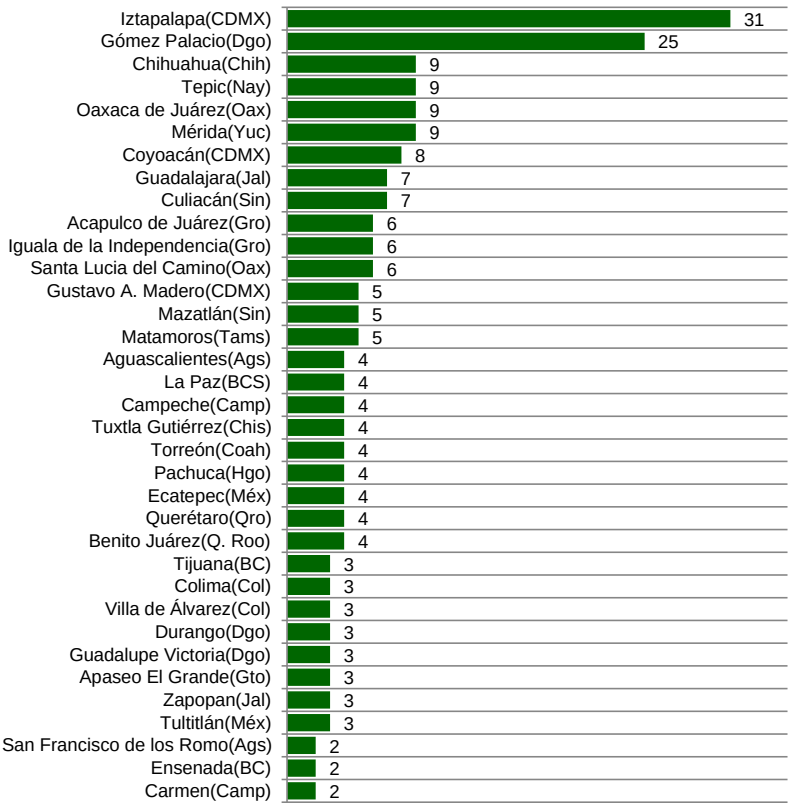


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 121 municipios del país se registra al menos una reclamación de Directodo México, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



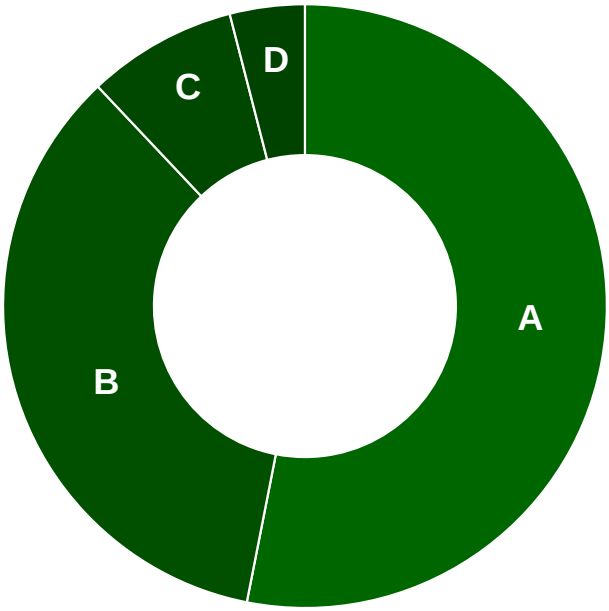
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	9	2%
Entre 30 y 39 años	44	14%
Entre 40 y 49 años	97	30%
Entre 50 y 59 años	70	22%
Entre 60 y 69 años	87	27%
Entre 70 y 79 años	17	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	**324**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**148**	**100.0**	**324**	**100.0**	**118.9**
Crédito personal	98	66.2	172	53.1	75.5
Crédito de nómina	40	27.0	113	34.9	182.5
Crédito simple	7	4.8	26	8.0	271.4
Resto de productos 1/	3	2.0	13	4.0	-



A	**53.1%**	**Crédito personal**
	26%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	19%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	10%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	**34.9%**	**Crédito de nómina**
	33%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	17%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	7%	Crédito aprobado sin la entrega de recursos
C	**8.0%**	**Crédito simple**
	38%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	15%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	15%	Incumplimiento con los términos del contrato
D	**4.0%**	**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.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	**Directodo México, S.A.P.I. de C.V.**	**9.58**	**7.40**	**7.00**	**7.72**
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 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 2016, Directodo México acumuló 3 vencimientos de 199 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 2.1% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Directodo México no presentó problemática, ya que de los 199 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 20 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, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 16 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 7 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 93 asuntos atendidos en este proceso, 50 (53.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 12.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 48.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (2.2%) 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 1.3% 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, Directodo México registró 9 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 2016
DIRECTO DE MÉXICO

KONDINERO ...soluciona tu vida

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 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	2	0		3
Asuntos directos	30	45	88	36		199
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**2.22**	**2.27**	**0.00**	✓	**1.51**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.45**	**5.71**	**0.00**		**2.07**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	514	825	1,587	400		3,326
Asuntos directos	30	45	88	36		199
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.13**	**18.33**	**18.03**	**11.11**	✓	**16.71**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	0		1
Asuntos directos	30	45	88	36		199
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**1.14**	**0.00**	✓	**0.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**16.67**	**0.00**		**5.88**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	30	45	88	36		199
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	5	4	9		20
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	8	10	16		36
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**100.00**	**62.50**	**40.00**	**56.25**	✗	**55.56**
% de participación respecto del Sector	**6.45**	**8.93**	**7.02**	**14.52**		**9.71**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3	3	2		8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	5	4	9		20
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**60.00**	**75.00**	**22.22**	✓	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**13.04**	**18.75**	**11.76**		**12.31**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2	2	3		7
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	3	6	7		16
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**66.67**	**33.33**	**42.86**	✗	**43.75**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.69**	**7.41**	**13.64**		**7.53**
Calificación del Proceso	**84.39**	**74.93**	**68.48**	**68.09**		**74.00**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	1.51	2.07	9.86	9.36	9.61
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.71	n/a	1.69	n/a	1.69
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.50	5.88	4.70	4.20	4.45
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	55.56	9.71	9.44	9.44	9.44
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	12.31	9.40	7.00	8.20
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	43.75	7.53	6.06	5.15	5.61
Total	100			76.16	65.16	74.00

El puntaje 74.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.00 / 10 = 7.40 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
DIRECTODO MÉXICO

KONDINERO ...soluciona tu vida

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 ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	0	1		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	29	0	0	420		449
Asuntos directos	1	0	0	1		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**29.00**	**0.00**	**0.00**	**420.00**	✕	**224.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	0	1		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**98.86**	**N/A**	**N/A**	**93.99**		**95.84**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**224.50**	**n/a**	5.84	n/a	**5.84**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**95.84**	**80.00**	**95.84**

El puntaje 95.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.84 / 10 = 9.58 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	2	4	31	13		50
Asuntos concluidos	4	12	49	28		93
Índice de asuntos diferidos (%)	**50.00**	**33.33**	**63.27**	**46.43**	✓	**53.76**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**4.88**	**24.22**	**9.15**		**12.08**
Asuntos diferidos no conciliados	0	2	21	1		24
Asuntos diferidos	2	4	31	13		50
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**50.00**	**67.74**	**7.69**	✓	**48.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.55**	**30.43**	**1.28**		**10.04**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	1	1		2
Asuntos concluidos	4	12	49	28		93
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**2.04**	**3.57**	✗	**2.15**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**2.38**	**1.64**		**1.27**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	2	6		9
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**93.67**	**84.48**	**66.78**	**84.26**		**70.01**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**53.76**	**12.08**	9.78	1.00	**5.39**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**48.00**	**10.04**	10.88	1.00	**5.94**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**2.15**	**1.27**	19.59	17.76	**18.68**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.26**	**59.76**	**70.01**

El puntaje 70.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.01 / 10 = 7.00 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.58**	**x**	**0.2**	**1.92**
• **Gestión Electrónica:**	**7.40**	**x**	**0.5**	**3.70**
• **Conciliación:**	**7.00**	**x**	**0.3**	**2.10**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.72

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Tertius:	657	Part. 2.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TERTIUS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**634**	**390**	**-38.5%**
RECLAMACIONES	**417**	**267**	**-36.0%**
Controversias	**390**	**248**	**-36.4%**
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	225	138	-38.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	28	58	107.1%
• Conciliación	136	51	-62.5%
Solicitud de Dictamen	**25**	**14**	**-44.0%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**3**	**50.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**2**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,051**	**657**	**-37.5%**

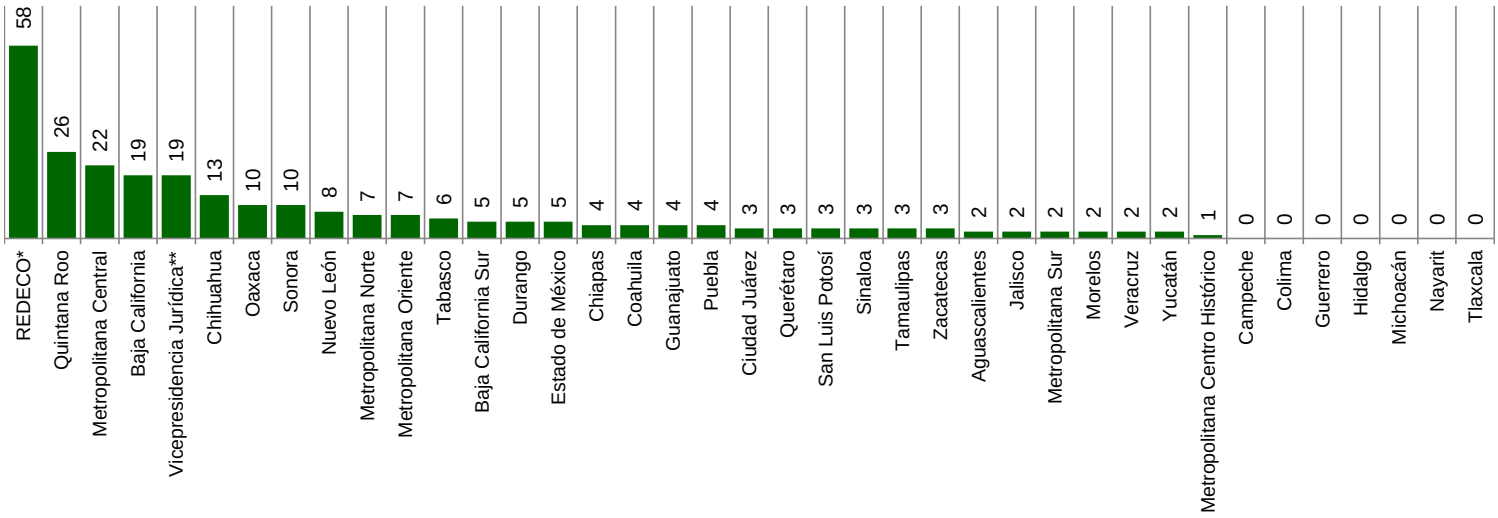
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
TERTIUS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 267

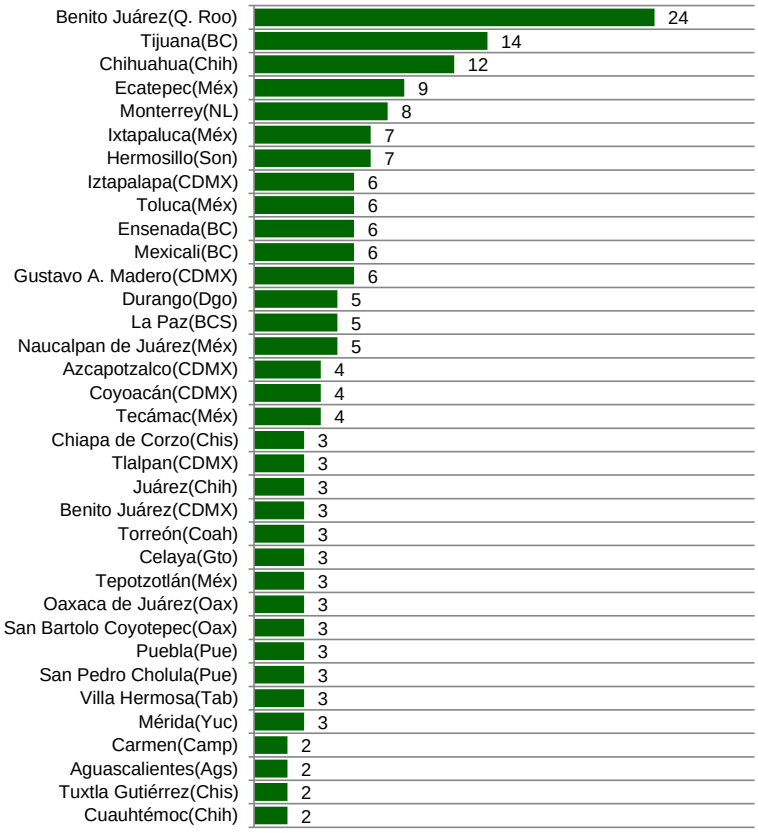


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 94 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.

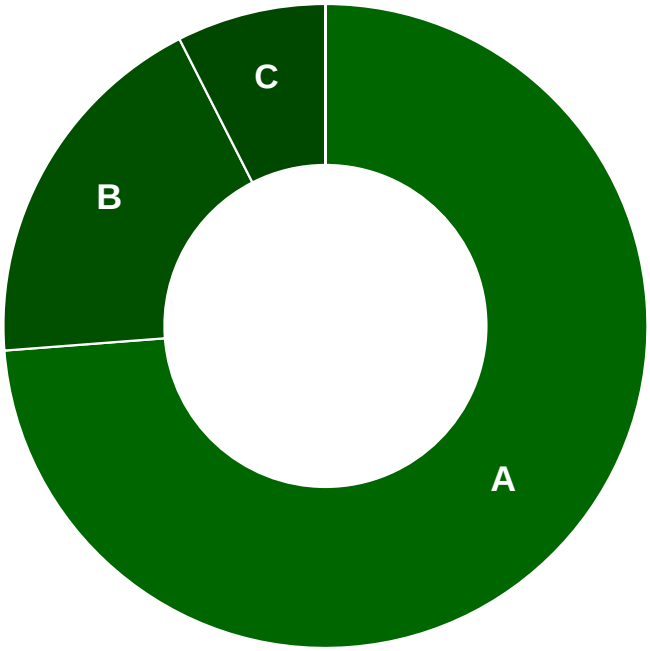
El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	1%
Entre 30 y 39 años	40	15%
Entre 40 y 49 años	94	35%
Entre 50 y 59 años	66	25%
Entre 60 y 69 años	57	21%
Entre 70 y 79 años	7	3%
Más de 80 años	0	0%
Total	**267**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**417**	**100.0**	**267**	**100.0**	**-36.0**
Crédito hipotecario	382	91.6	197	73.8	-48.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	4	1.0	50	18.7	1150.0
Resto de productos 1/	31	7.4	20	7.5	-

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



A	**73.8%**	**Crédito hipotecario**
	23%	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
	13%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
B	**18.7%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**7.5%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	**Tertius, S.A.P.I. de C.V.**	**9.47**	**7.46**	**7.58**	**7.90**
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 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 2016, Tertius acumuló 1 vencimiento de 138 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.7% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante 2016, Tertius solicitó 2 prórrogas, es decir, el 1.4% de los 140 asuntos concluidos en su contra, las cuales representaron el 15.4% 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 17 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, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 40 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 13 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 62 asuntos atendidos en este proceso, 28 (45.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (6.5%) 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 2.5% 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 5 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	46	36	27	29		138
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.17**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.72**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.69**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	633	424	263	381		1,701
Asuntos directos	46	36	27	29		138
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**13.76**	**11.78**	**9.74**	**13.14**	✗	**12.33**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	46	36	27	29		138
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2
Asuntos concluidos	46	38	27	29		140
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**5.26**	**0.00**	**0.00**		**1.43**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**15.38**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	44	0	0		44
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**22.00**	**0.00**	**0.00**		**22.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	6	6	4		17
Asuntos de GE que pasaron a CO	15	22	11	9		57
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**6.67**	**27.27**	**54.55**	**44.44**	✓	**29.82**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**10.71**	**10.53**	**6.45**		**8.25**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	4	2	0		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	6	6	4		17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**66.67**	**33.33**	**0.00**	✓	**35.29**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**17.39**	**12.50**	**0.00**		**9.23**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	7	3	1		13
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	14	16	5	5		40
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**14.29**	**43.75**	**60.00**	**20.00**	✓	**32.50**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**26.92**	**11.11**	**4.55**		**13.98**
Calificación del Proceso	**89.67**	**70.82**	**71.65**	**84.27**		**74.57**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	0.72	0.69	9.93	9.79	9.86
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.33	n/a	2.62	n/a	2.62
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	1.43	15.38	9.78	7.43	8.60
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	2.24	n/a	2.24
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	29.82	8.25	14.33	11.03	12.68
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	35.29	9.23	10.06	9.00	9.53
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	32.50	13.98	7.08	1.00	4.04
Total	100			81.03	63.24	74.57

El puntaje 74.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.57 / 10 = 7.46 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)]

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos directos	0	0	0	1		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**5.26**		**1.16**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	0	1		1
Asuntos directos	0	0	0	1		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**1.00**	✗	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**93.99**		**94.73**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**100.00**	**1.16**	1.00	8.50	**4.75**
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**			**90.98**	**78.50**	**94.73**

El puntaje 94.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.73 / 10 = 9.47 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	7	9	4	8		28
Asuntos concluidos	17	23	11	11		62
Índice de asuntos diferidos (%)	**41.18**	**39.13**	**36.36**	**72.73**	✗	**45.16**
% de participación respecto del Sector	**11.29**	**10.98**	**3.13**	**5.63**		**6.76**
Asuntos diferidos no conciliados	6	4	3	3		16
Asuntos diferidos	7	9	4	8		28
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**85.71**	**44.44**	**75.00**	**37.50**	✓	**57.14**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**9.09**	**4.35**	**3.85**		**6.69**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3	0	1		4
Asuntos concluidos	17	23	11	11		62
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**13.04**	**0.00**	**9.09**	✗	**6.45**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.45**	**0.00**	**1.64**		**2.53**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	0	3		5
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**76.07**	**70.60**	**86.84**	**78.66**		**75.78**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**45.16**	**6.76**	11.42	9.36	**10.39**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**57.14**	**6.69**	9.14	7.33	**8.24**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**6.45**	**2.53**	18.77	15.53	**17.15**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.34**	**72.22**	**75.78**

El puntaje 75.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.78 / 10 = 7.58 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.47**	**x**	**0.2**	**1.90**
• **Gestión Electrónica:**	**7.46**	**x**	**0.5**	**3.73**
• **Conciliación:**	**7.58**	**x**	**0.3**	**2.27**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.90

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Siempre Creciendo:	426	Part. 1.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SIEMPRE CRECIENDO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**114**	**279**	**144.7%**
RECLAMACIONES	**56**	**147**	**162.5%**
Controversias	**56**	**146**	**160.7%**
• Gestión Ordinaria	12	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	17	89	423.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	20	35	75.0%
• Conciliación	7	22	214.3%
Solicitud de Dictamen	**0**	**1**	**-**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**170**	**426**	**150.6%**

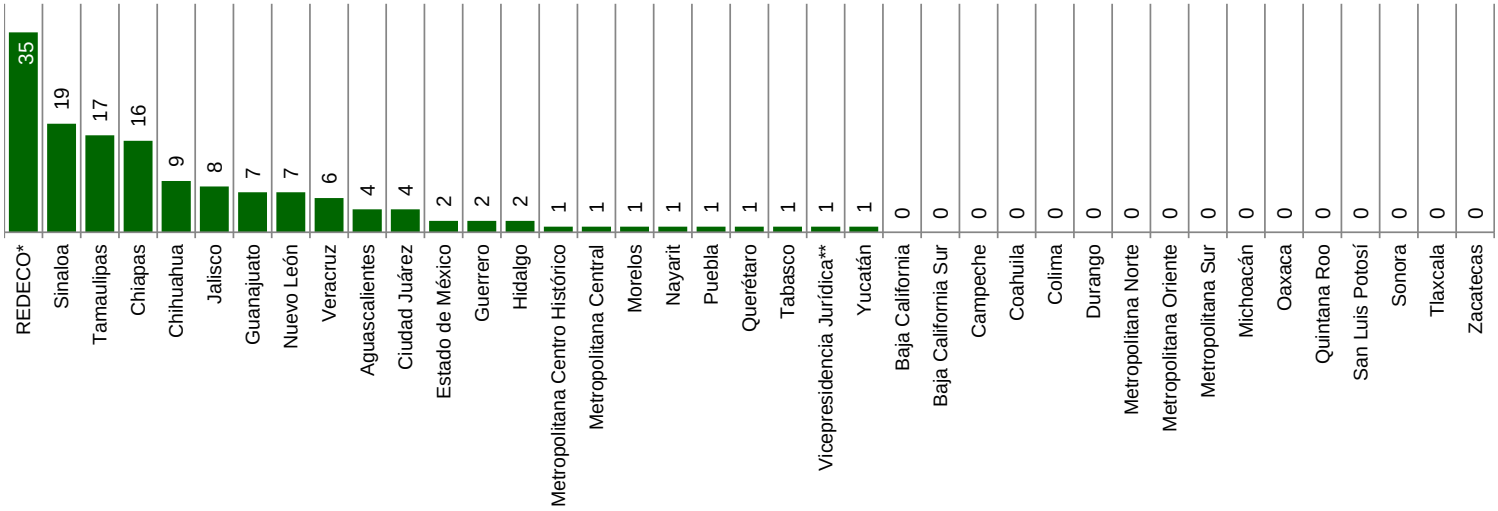
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SIEMPRE CRECIENDO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 147

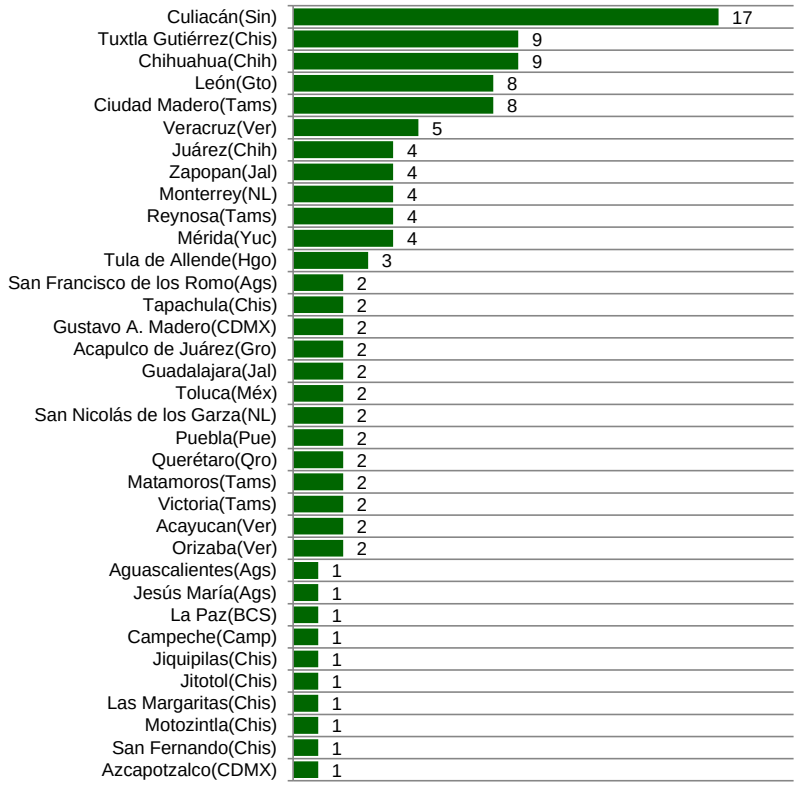


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 67 municipios del país se registra al menos una reclamación de Siempre Creciendo, de éstos, 17 concentran el 61% de las quejas.



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

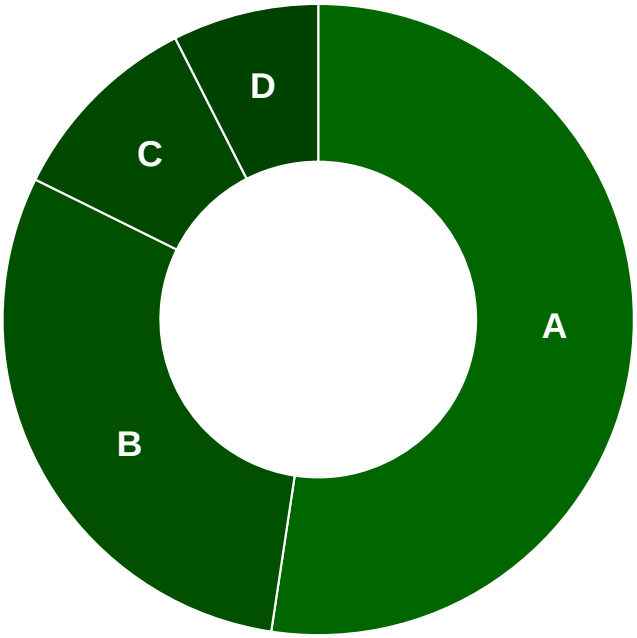
El 41% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 59% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	15	10%
Entre 30 y 39 años	17	12%
Entre 40 y 49 años	27	18%
Entre 50 y 59 años	45	31%
Entre 60 y 69 años	40	27%
Entre 70 y 79 años	3	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	**147**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**56**	**100.0**	**147**	**100.0**	**162.5**
Crédito personal	29	51.7	77	52.4	165.5
Crédito de nómina	7	12.5	44	29.9	528.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	10	17.9	15	10.2	50.0
Resto de productos 1/	10	17.9	11	7.5	-

1/ Incluye: Crédito simple, entre otros.



A	**52.4%**	**Crédito personal**
	21%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**29.9%**	**Crédito de nómina**
	18%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	14%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
	14%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
C	**10.2%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**7.5%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	**Siempre Creciendo, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.14**	**7.86**	**8.03**
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

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

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 2016, Siempre Creciendo acumuló 3 vencimientos de 78 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 2.1% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Siempre Creciendo no presentó problemática, ya que de los 81 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 10 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, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 6 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 21 asuntos atendidos en este proceso, 4 (19.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 25.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (14.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 1.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 6 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Siempre Creciendo incumplió en 2 casos que significaron el 33.3% de sus convenios firmados y representaron el 18.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	3		3
Asuntos directos	18	29	14	17		78
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**17.65**	✗	**3.85**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**9.09**		**2.07**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	122	197	51	295		665
Asuntos directos	18	29	14	17		78
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.78**	**6.79**	**3.64**	**17.35**	✗	**8.53**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	18	29	14	17		78
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	20	30	14	17		81
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3	4	2		10
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	4	7	4		16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**100.00**	**75.00**	**57.14**	**50.00**	✓	**62.50**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**5.36**	**7.02**	**3.23**		**4.85**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	2	1		3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3	4	2		10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**50.00**		**30.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**12.50**	**5.88**		**4.62**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	2	1		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	1	3	2		6
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**	**66.67**	**50.00**	✓	**66.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.85**	**7.41**	**4.55**		**4.30**
Calificación del Proceso	**87.93**	**84.48**	**75.10**	**73.83**		**81.36**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	3.85	2.07	9.65	9.36	9.51
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.53	n/a	3.42	n/a	3.42
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	62.50	4.85	8.13	14.72	11.42
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	30.00	4.62	10.80	12.00	11.40
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	66.67	4.30	4.00	7.23	5.62
Total	100			75.99	78.31	81.36

El puntaje 81.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.36 / 10 = 8.14 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	1	2	1		4
Asuntos concluidos	1	4	8	8		21
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**25.00**	**25.00**	**12.50**	✓	**19.05**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.22**	**1.56**	**0.70**		**0.97**
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	1	0		1
Asuntos diferidos	0	1	2	1		4
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**0.00**	✓	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**1.45**	**0.00**		**0.42**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	1	1		3
Asuntos concluidos	1	4	8	8		21
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**25.00**	**12.50**	**12.50**		**14.29**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.82**	**2.38**	**1.64**		**1.90**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	1	1		2
Asuntos con Convenio	0	2	3	1		6
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**33.33**	**100.00**	✗	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**16.67**		**18.18**
Calificación del Proceso	**100.00**	**92.94**	**50.04**	**72.44**		**78.63**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**19.05**	**0.97**	16.38	18.48	**17.43**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**25.00**	**0.42**	15.25	19.21	**17.23**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**14.29**	**1.90**	17.29	16.65	**16.97**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**33.33**	**18.18**	27.00	27.00	**27.00**
Total	**100**			**75.92**	**81.34**	**78.63**

El puntaje 78.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.63 / 10 = 7.86 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.14**	**x**	**0.6**	**4.88**
• **Conciliación:**	**7.86**	**x**	**0.4**	**3.15**
IDATU ENERO-DICIEMBRE			**=**	**8.03**

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Dimex Capital:	1,509	Part. 5.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIMEX CAPITAL:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**737**	**1,149**	**55.9%**
RECLAMACIONES	**277**	**360**	**30.0%**
Controversias	**275**	**352**	**28.0%**
• Gestión Ordinaria	4	1	-75.0%
• Gestión Electrónica	165	222	34.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	72	70	-2.8%
• Conciliación	34	59	73.5%
Solicitud de Dictamen	**1**	**8**	**700.0%**
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	**1,014**	**1,509**	**48.8%**

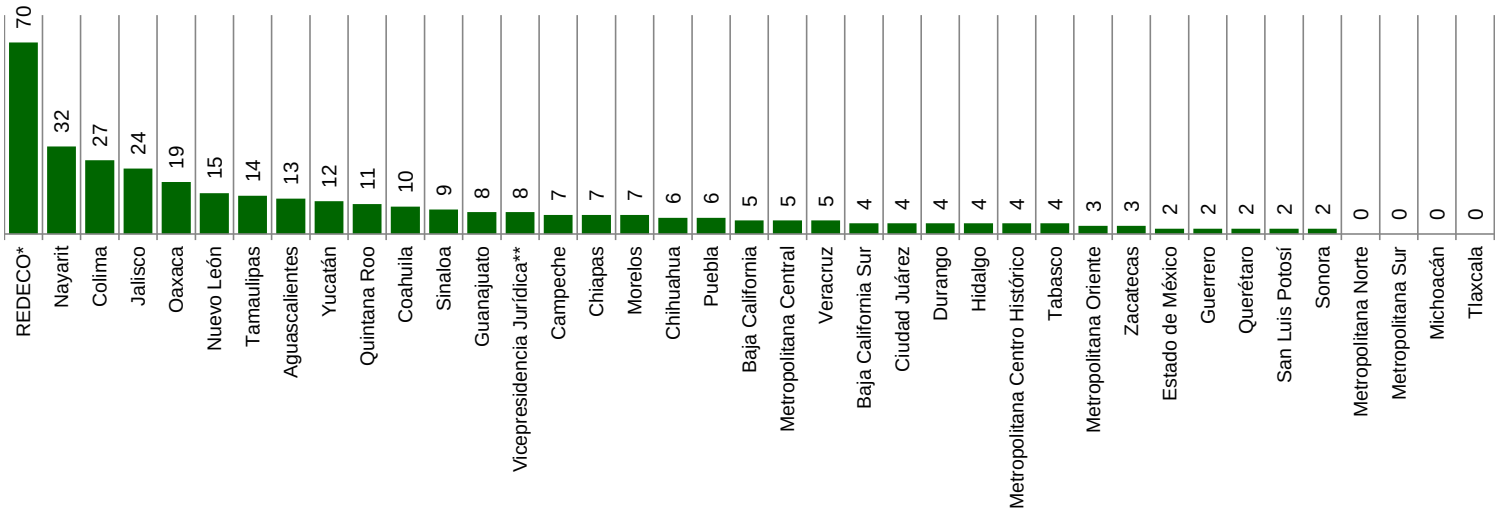
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
DIMEX CAPITAL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 360

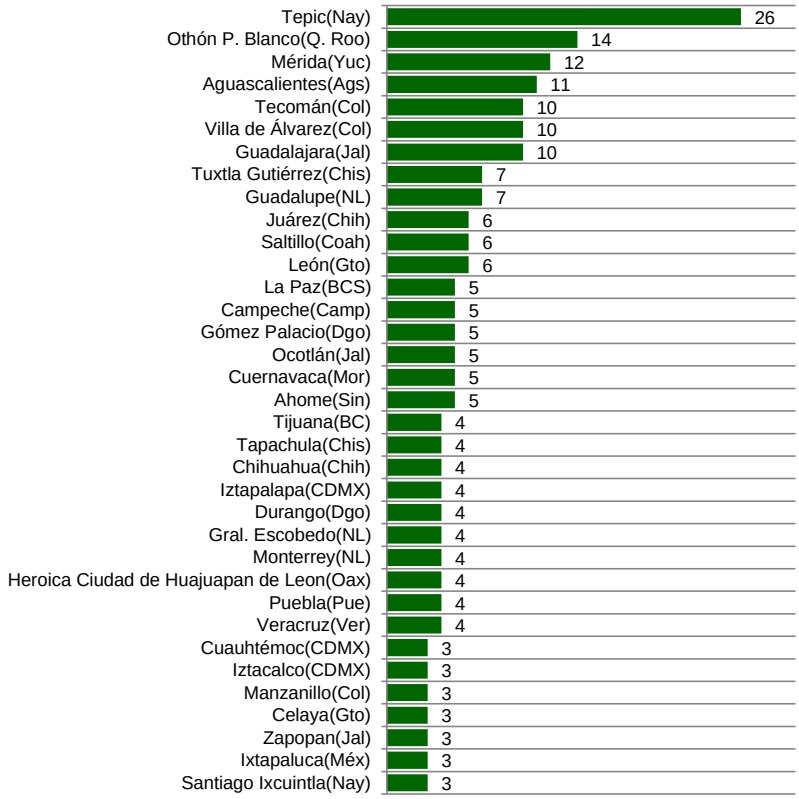


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 131 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dimex Capital, de éstos, 35 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.

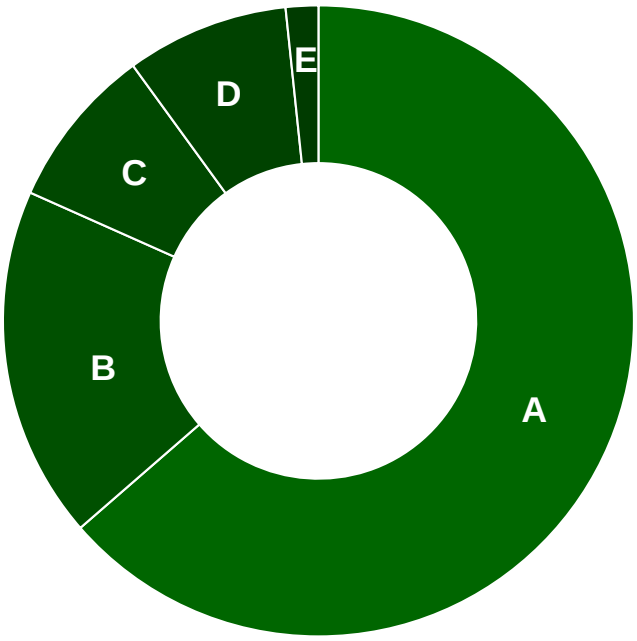
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	10	3%
Entre 30 y 39 años	36	10%
Entre 40 y 49 años	70	20%
Entre 50 y 59 años	91	25%
Entre 60 y 69 años	101	28%
Entre 70 y 79 años	52	14%
Más de 80 años	0	0%
Total	**360**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA 2016
DIMEX CAPITAL

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**277**	**100.0**	**360**	**100.0**	**30.0**
Crédito personal	192	69.3	229	63.6	19.3
Crédito de nómina	40	14.4	65	18.1	62.5
Crédito simple	22	8.0	30	8.3	36.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	12	4.3	30	8.3	150.0
Resto de productos 1/	11	4.0	6	1.7	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, entre otros



A	**63.6%**	**Crédito personal**
	18%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	14%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**18.1%**	**Crédito de nómina**
	18%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	12%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	**8.3%**	**Crédito simple**
	27%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	23%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	17%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
D	**8.3%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
E	**1.7%**	**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.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	**Dimex Capital, S.A. de C.V.**	**8.61**	**8.64**	**6.93**	**8.12**
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 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 2016, Dimex Capital acumuló 1 vencimiento de 226 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.7% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Dimex Capital no presentó problemática, ya que de los 226 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 5 casos 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 30 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 6 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 56 asuntos atendidos en este proceso, 23 (41.1%) 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 69.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 13 asuntos (23.2%) 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 8.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Dimex Capital 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 2016
DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	1	0		1
Asuntos directos	41	60	76	49		226
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**1.32**	**0.00**	✓	**0.44**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**2.86**	**0.00**		**0.69**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	626	1,172	1,475	978		4,251
Asuntos directos	41	60	76	49		226
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.27**	**19.53**	**19.41**	**19.96**	✗	**18.81**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0	1	1		4
Asuntos directos	41	60	76	49		226
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**4.88**	**0.00**	**1.32**	**2.04**	✗	**1.77**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**0.00**	**16.67**	**100.00**		**23.53**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	41	60	76	49		226
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	2	1		5
Asuntos de GE que pasaron a CO	6	11	8	10		35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**16.67**	**9.09**	**25.00**	**10.00**	✓	**14.29**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**1.79**	**3.51**	**1.61**		**2.43**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	2	1		5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.54**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	3	1		6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	10	6	9		30
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**10.00**	**50.00**	**11.11**	✓	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**	**11.11**	**4.55**		**6.45**
Calificación del Proceso	**79.08**	**93.46**	**82.11**	**84.70**		**86.44**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	0.44	0.69	9.96	9.79	9.87
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.81	n/a	1.25	n/a	1.25
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.77	23.53	3.94	1.80	2.87
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	14.29	2.43	17.29	17.36	17.32
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	20.00	1.54	12.20	14.00	13.10
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.00	6.45	8.20	5.85	7.02
Total	100			87.83	78.79	86.44

El puntaje 86.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.44 / 10 = 8.64 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 2016
DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0	0	0		1
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	1	0	1		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.09**	**0.00**	**0.00**		**3.45**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	1		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**11.11**		**2.86**
Calificación del Proceso	**99.96**	**N/A**	**N/A**	**N/A**		**86.06**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**50.00**	**3.45**	10.50	13.67	**12.08**
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**	**2.86**	1.00	7.00	**4.00**
Total	**100**			**81.48**	**70.67**	**86.06**

El puntaje 86.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.06 / 10 = 8.61 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 2016
DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	5	10	5	3		23
Asuntos concluidos	9	17	11	19		56
Índice de asuntos diferidos (%)	**55.56**	**58.82**	**45.45**	**15.79**	✓	**41.07**
% de participación respecto del Sector	**8.06**	**12.20**	**3.91**	**2.11**		**5.56**
Asuntos diferidos no conciliados	5	5	3	3		16
Asuntos diferidos	5	10	5	3		23
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**50.00**	**60.00**	**100.00**	✗	**69.57**
% de participación respecto del Sector	**10.42**	**11.36**	**4.35**	**3.85**		**6.69**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	7	2	4		13
Asuntos concluidos	9	17	11	19		56
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**41.18**	**18.18**	**21.05**	✗	**23.21**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**12.73**	**4.76**	**6.56**		**8.23**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**75.99**	**57.25**	**82.20**	**76.40**		**69.32**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**41.07**	**5.56**	12.20	11.26	**11.73**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**69.57**	**6.69**	6.78	7.33	**7.06**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**23.21**	**8.23**	15.59	5.47	**10.53**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**74.57**	**64.06**	**69.32**

El puntaje 69.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

69.32 / 10 = 6.93 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.61**	**x**	**0.2**	**1.72**
• **Gestión Electrónica:**	**8.64**	**x**	**0.5**	**4.32**
• **Conciliación:**	**6.93**	**x**	**0.3**	**2.08**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.12

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Prestaciones Finmart:	801	Part. 2.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRESTACIONES FINMART:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**255**	**498**	**95.3%**
RECLAMACIONES	**225**	**303**	**34.7%**
Controversias	**217**	**268**	**23.5%**
• Gestión Ordinaria	69	1	-98.6%
• Gestión Electrónica	65	169	160.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	53	36	-32.1%
• Conciliación	30	62	106.7%
Solicitud de Dictamen	**6**	**27**	**350.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**4**	**300.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**3**	**200.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**1**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**480**	**801**	**66.9%**

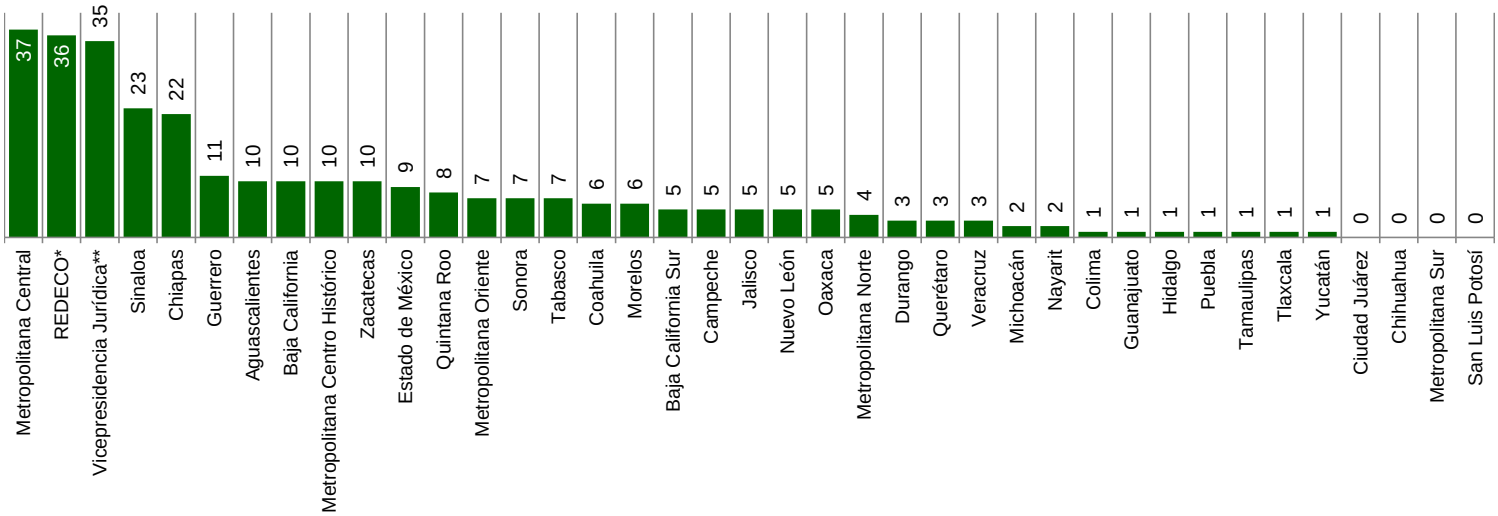
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
PRESTACIONES FINMART

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 303

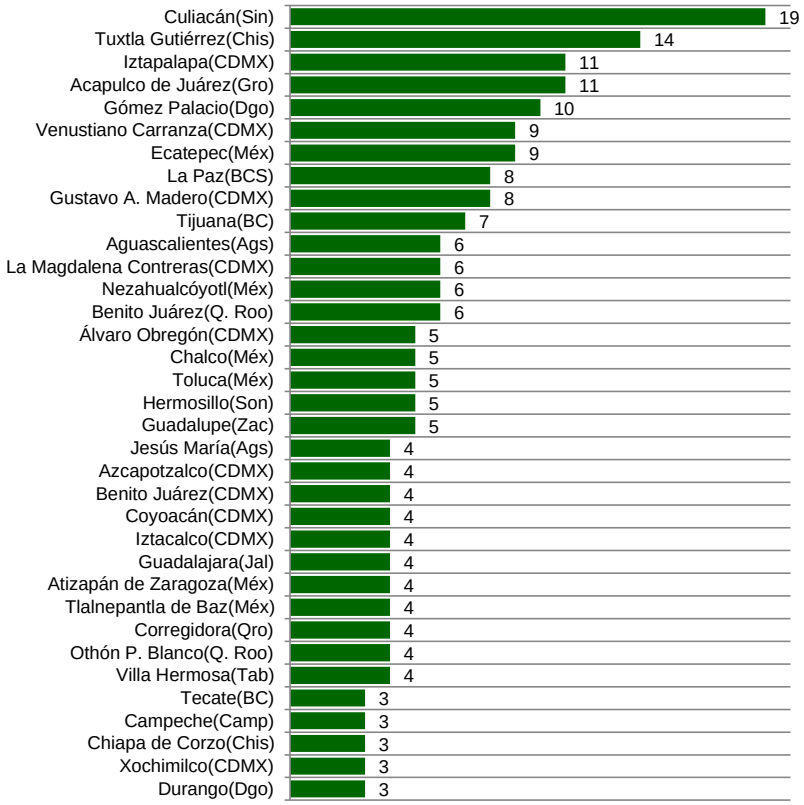


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 97 municipios del país se registra al menos una reclamación de Prestaciones Finmart, de éstos, 26 concentran el 60% de las quejas.



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

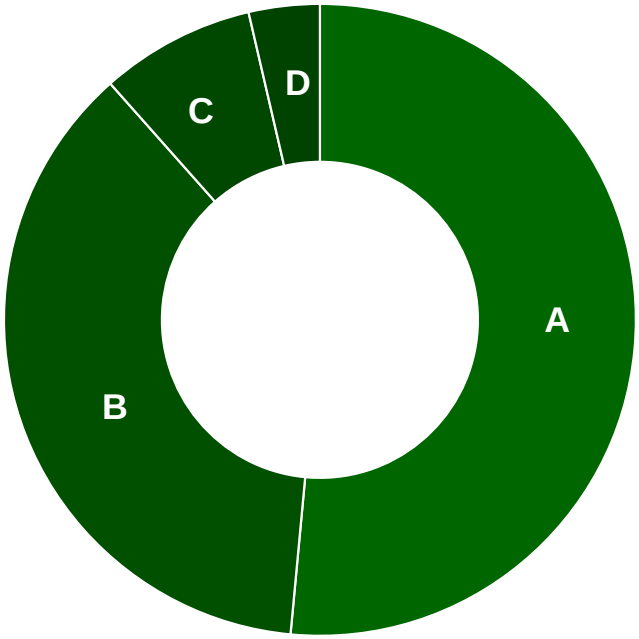
El 39% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 61% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	15	5%
Entre 30 y 39 años	73	24%
Entre 40 y 49 años	82	27%
Entre 50 y 59 años	82	27%
Entre 60 y 69 años	47	16%
Entre 70 y 79 años	4	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	**303**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**225**	**100.0**	**303**	**100.0**	**34.7**
Crédito personal	116	51.6	156	51.5	34.5
Crédito de nómina	58	25.8	112	37.0	93.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	26	11.5	24	7.9	-7.7
Resto de productos 1/	25	11.1	11	3.6	-

1/ Incluye: Crédito simple, entre otros.



A	**51.5%**	**Crédito personal**
	26%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	16%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**37.0%**	**Crédito de nómina**
	19%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	13%	Actualización de historial crediticio no realizada
	13%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
C	**7.9%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**3.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	**Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.**	**8.82**	**7.90**	**8.38**	**8.23**
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 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 2016, Prestaciones Finmart acumuló 2 vencimientos de 167 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 1.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que de los 167 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 13 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, 7 obtuvierón 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 54 asuntos atendidos en este proceso, 8 (14.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 87.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (5.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.9% 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, Prestaciones Finmart 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	2	0		2
Asuntos directos	39	50	38	40		167
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**5.26**	**0.00**	✓	**1.20**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**5.71**	**0.00**		**1.38**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	713	948	710	775		3,146
Asuntos directos	39	50	38	40		167
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**18.28**	**18.96**	**18.68**	**19.38**	✗	**18.84**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	0	0		1
Asuntos directos	39	50	38	40		167
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**2.00**	**0.00**	**0.00**		**0.60**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**50.00**	**0.00**	**0.00**		**5.88**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	39	50	38	40		167
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	3	3	2		13
Asuntos de GE que pasaron a CO	10	7	9	2		28
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**50.00**	**42.86**	**33.33**	**100.00**	✗	**46.43**
% de participación respecto del Sector	**16.13**	**5.36**	**5.26**	**3.23**		**6.31**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	2	1	2		7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	3	3	2		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**40.00**	**66.67**	**33.33**	**100.00**	✗	**53.85**
% de participación respecto del Sector	**22.22**	**8.70**	**6.25**	**11.76**		**10.77**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	0	0		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	4	6	0		15
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**13.33**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**	**0.00**	**0.00**		**2.15**
Calificación del Proceso	**74.21**	**79.44**	**84.08**	**67.17**		**78.99**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	1.20	1.38	9.89	9.57	9.73
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.84	n/a	1.24	n/a	1.24
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.60	5.88	4.64	4.20	4.42
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	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	46.43	6.31	11.18	13.14	12.16
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	53.85	10.77	7.46	8.00	7.73
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	13.33	2.15	8.80	8.62	8.71
Total	100			78.22	73.53	78.99

El puntaje 78.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.99 / 10 = 7.90 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 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 ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	0	1		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0	0	420		421
Asuntos directos	1	0	0	1		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**	**0.00**	**420.00**	✗	**210.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	0	1		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	2		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**50.00**	✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**14.29**		**3.45**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**99.96**	**N/A**	**N/A**	**79.74**		**88.19**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**210.50**	**n/a**	6.10	n/a	**6.10**
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**	**50.00**	**3.45**	10.50	13.67	**12.08**
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**			**86.60**	**73.67**	**88.19**

El puntaje 88.19 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.19 / 10 = 8.82 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	2	3	2		8
Asuntos concluidos	11	16	18	9		54
Índice de asuntos diferidos (%)	**9.09**	**12.50**	**16.67**	**22.22**	✗	**14.81**
% de participación respecto del Sector	**1.61**	**2.44**	**2.34**	**1.41**		**1.93**
Asuntos diferidos no conciliados	1	1	3	2		7
Asuntos diferidos	1	2	3	2		8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**50.00**	**100.00**	**100.00**		**87.50**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**2.27**	**4.35**	**2.56**		**2.93**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	2	1		3
Asuntos concluidos	11	16	18	9		54
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**11.11**	**11.11**		**5.56**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**4.76**	**1.64**		**1.90**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	2		2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**87.79**	**90.26**	**82.42**	**82.24**		**83.78**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**14.81**	**1.93**	17.19	16.96	**17.07**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**87.50**	**2.93**	3.38	14.46	**8.92**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**5.56**	**1.90**	18.94	16.65	**17.80**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.50**	**88.07**	**83.78**

El puntaje 83.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.78 / 10 = 8.38 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.82**	**x**	**0.2**	**1.77**
• **Gestión Electrónica:**	**7.90**	**x**	**0.5**	**3.95**
• **Conciliación:**	**8.38**	**x**	**0.3**	**2.51**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.23

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Finsol:	507	Part. 1.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA FINSOL:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**215**	**298**	**38.6%**
RECLAMACIONES	**169**	**209**	**23.7%**
Controversias	**169**	**208**	**23.1%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	82	96	17.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	73	92	26.0%
• Conciliación	14	20	42.9%
Solicitud de Dictamen	**0**	**1**	**-**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**384**	**507**	**32.0%**

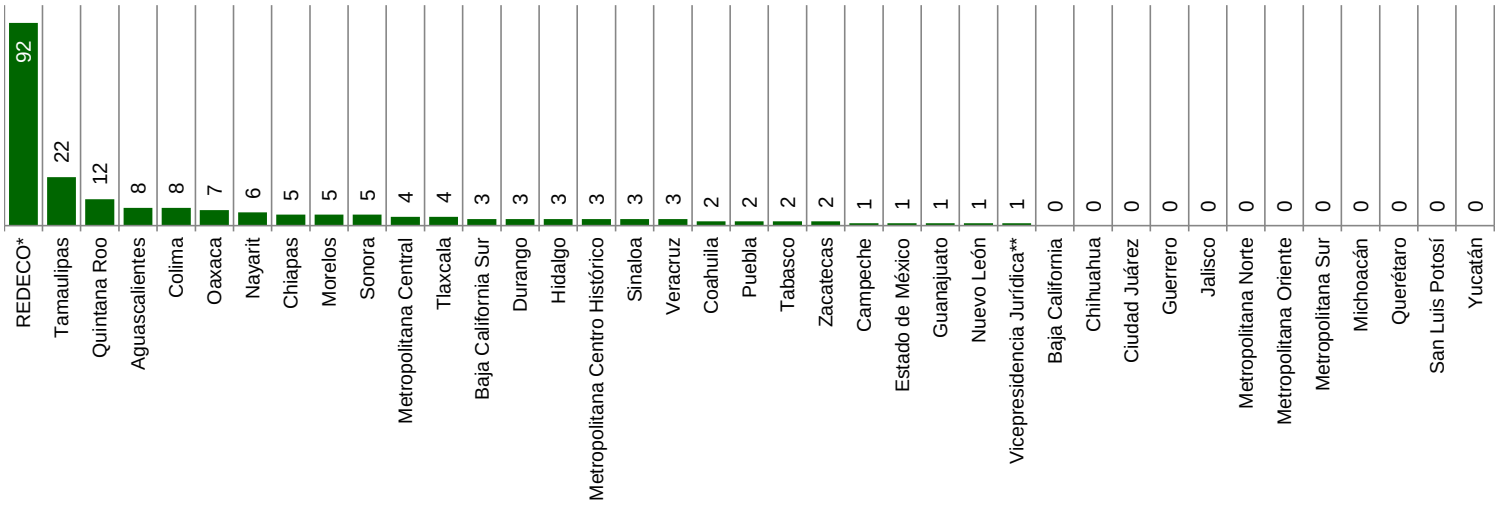
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
FINANCIERA FINSOL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 209

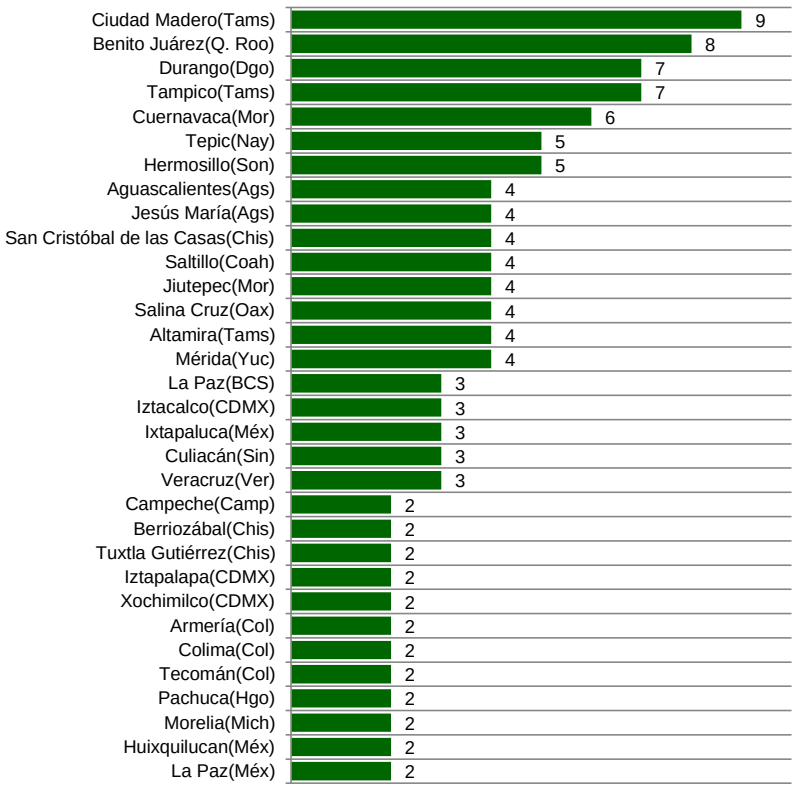


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 113 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Finsol, de éstos, 36 concentran el 60% de las quejas.



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

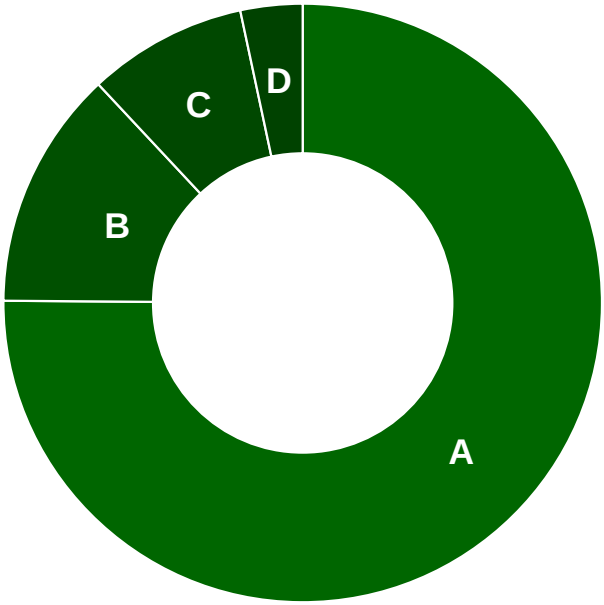
El 21% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 79% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	36	17%
Entre 30 y 39 años	40	19%
Entre 40 y 49 años	46	22%
Entre 50 y 59 años	58	28%
Entre 60 y 69 años	21	10%
Entre 70 y 79 años	8	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	**209**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**169**	**100.0**	**209**	**100.0**	**23.7**
Crédito personal	120	71.0	157	75.1	30.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	26	15.4	27	12.9	3.8
Crédito simple	17	10.1	18	8.6	5.9
Resto de productos 1/	6	3.5	7	3.4	-

1/ Incluye: Crédito de nómina, entre otros.



A	**75.1%**	**Crédito personal**
	44%	Actualización de historial crediticio no realizada
	35%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	4%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**12.9%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**8.6%**	**Crédito simple**
	50%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	28%	Actualización de historial crediticio no realizada
	6%	Beneficios no aplicados al crédito
D	**3.4%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	**Financiera Finsol, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.51**	**8.12**	**8.35**
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

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

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 2016, Financiera Finsol acumuló 3 vencimientos de 98 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.1% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Financiera Finsol no presentó problemática, ya que de los 98 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 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 5 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 17 asuntos atendidos en este proceso, 8 (47.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (17.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Financiera Finsol 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	1	0	1		3
Asuntos directos	17	27	19	35		98
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**5.88**	**3.70**	**0.00**	**2.86**	✗	**3.06**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**3.45**	**0.00**	**3.03**		**2.07**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	184	395	259	477		1,315
Asuntos directos	17	27	19	35		98
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.82**	**14.63**	**13.63**	**13.63**	✓	**13.42**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	17	27	19	35		98
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	17	27	19	35		98
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	3	2		8
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	3	5	4		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**100.00**	**66.67**	**60.00**	**50.00**	✓	**61.54**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**3.57**	**5.26**	**3.23**		**3.88**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	3	2		8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**33.33**	**0.00**	✓	**12.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**6.25**	**0.00**		**1.54**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	1	0		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	1	2	2		5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**	**50.00**	**0.00**	✓	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.85**	**3.70**	**0.00**		**2.15**
Calificación del Proceso	**86.40**	**83.63**	**79.66**	**86.55**		**85.10**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	3.06	2.07	9.72	9.36	9.54
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.42	n/a	2.39	n/a	2.39
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	61.54	3.88	8.31	15.78	12.04
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	12.50	1.54	13.25	14.00	13.63
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	40.00	2.15	6.40	8.62	7.51
Total	100			80.07	82.75	85.10

El puntaje 85.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.10 / 10 = 8.51 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	2	3	3		8
Asuntos concluidos	1	3	7	6		17
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**66.67**	**42.86**	**50.00**	✗	**47.06**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.44**	**2.34**	**2.11**		**1.93**
Asuntos diferidos no conciliados	0	2	2	2		6
Asuntos diferidos	0	2	3	3		8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**100.00**	**66.67**	**66.67**		**75.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.55**	**2.90**	**2.56**		**2.51**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	1	2		3
Asuntos concluidos	1	3	7	6		17
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**14.29**	**33.33**	✗	**17.65**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**2.38**	**3.28**		**1.90**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	1	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**100.00**	**78.47**	**84.83**	**78.88**		**81.16**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**47.06**	**1.93**	11.06	16.96	**14.01**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**75.00**	**2.51**	5.75	15.25	**10.50**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**17.65**	**1.90**	16.65	16.65	**16.65**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**73.46**	**88.86**	**81.16**

El puntaje 81.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.16 / 10 = 8.12 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.51	x	0.6	5.11
• **Conciliación:**	8.12	x	0.4	3.24

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.35

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Apoyo Económico Familiar:	3,165	Part. 11.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE APOYO ECONÓMICO FAMILIAR:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,423**	**1,903**	**33.7%**
RECLAMACIONES	**850**	**1,262**	**48.5%**
Controversias	**841**	**1,249**	**48.5%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	137	145	5.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	676	1,064	57.4%
• Conciliación	28	40	42.9%
Solicitud de Dictamen	**7**	**11**	**57.1%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**1**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,273**	**3,165**	**39.2%**

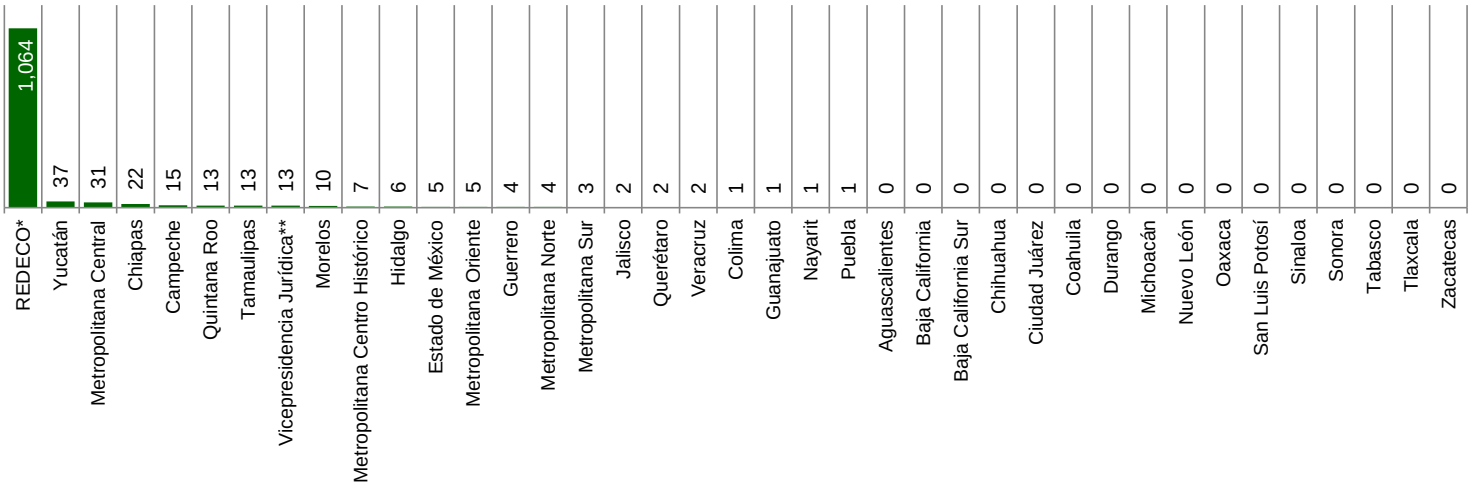
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,262

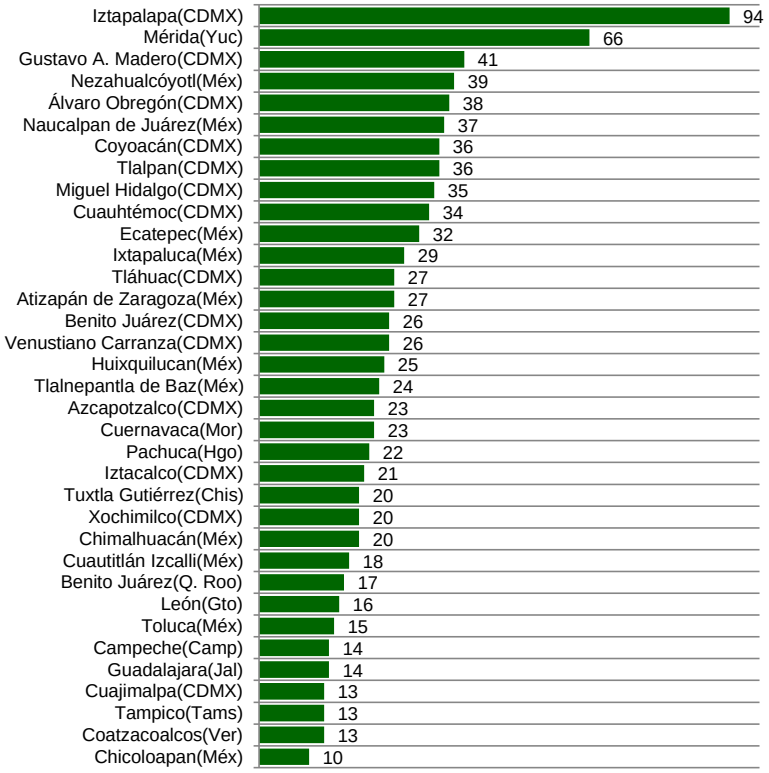


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 158 municipios del país se registra al menos una reclamación de Apoyo Económico Familiar, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	144	12%
Entre 30 y 39 años	250	20%
Entre 40 y 49 años	296	23%
Entre 50 y 59 años	342	27%
Entre 60 y 69 años	217	17%
Entre 70 y 79 años	13	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	**1,262**	**100%**

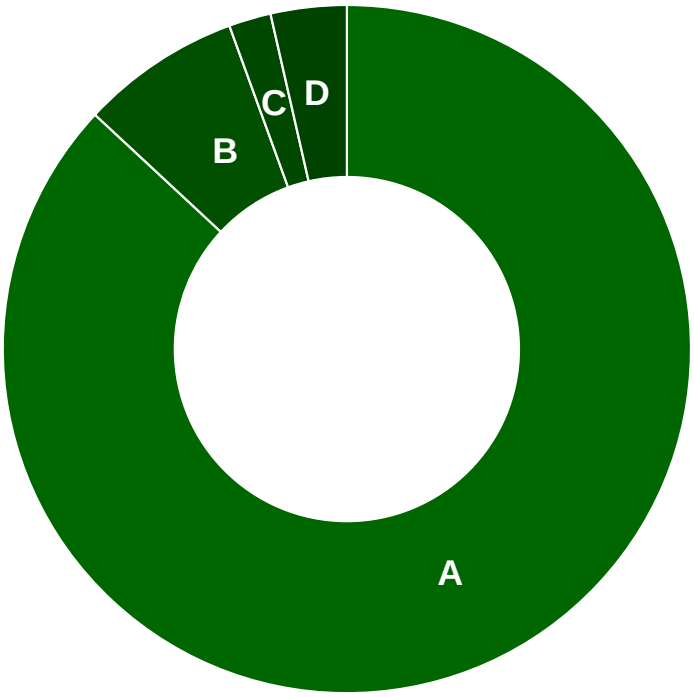
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**850**	**100.0**	**1,262**	**100.0**	**48.5**
Crédito personal	708	83.3	1,097	86.9	54.9
Crédito simple	69	8.1	95	7.5	37.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	36	4.2	25	2.0	-30.6
Resto de productos 1/	37	4.4	45	3.6	-

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



A	**86.9%**	**Crédito personal**
	84%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	2%	Incumplimiento con los términos del contrato
B	**7.5%**	**Crédito simple**
	87%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	3%	Incumplimiento con los términos del contrato
C	**2.0%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**3.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	**Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.52**	**8.16**	**8.38**
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

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

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 144 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 2016, Apoyo Económico Familiar solicitó 2 prórrogas, es decir, el 1.3% de los 149 asuntos concluidos en su contra, las cuales representaron el 15.4% 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 5 casos 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. De estos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 17 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 31 asuntos atendidos en este proceso, 12 (38.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (6.5%) 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 1.3% 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 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	43	32	38	31		144
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	89	66	95	77		327
Asuntos directos	43	32	38	31		144
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**2.07**	**2.06**	**2.50**	**2.48**	✓	**2.27**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0	0	0		2
Asuntos directos	43	32	38	31		144
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**4.65**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.39**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**11.76**
Asuntos con prórroga	0	1	1	0		2
Asuntos concluidos	45	33	39	32		149
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**3.03**	**2.56**	**0.00**	✓	**1.34**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**12.50**	**33.33**	**0.00**		**15.38**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	1	0		2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	34	11	0		45
Asuntos con prórroga	0	1	1	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**34.00**	**11.00**	**0.00**	✓	**22.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	1	0		2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	1	3		5
Asuntos de GE que pasaron a CO	7	6	4	5		22
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**14.29**	**0.00**	**25.00**	**60.00**	✗	**22.73**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**0.00**	**1.75**	**4.84**		**2.43**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	1		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	1	3		5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**33.33**	✗	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**0.00**	**0.00**	**5.88**		**3.08**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	1	0		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	6	3	2		17
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**16.67**	**16.67**	**33.33**	**0.00**	✓	**17.65**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**	**3.70**	**0.00**		**3.23**
Calificación del Proceso	**82.26**	**93.12**	**86.56**	**81.96**		**85.19**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	2.27	n/a	4.73	n/a	4.73
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.39	11.76	4.17	3.40	3.78
Asuntos con prórroga	10	1.34	15.38	9.79	7.43	8.61
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	22.50	n/a	2.17	n/a	2.17
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	22.73	2.43	15.68	17.36	16.52
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	3.08	9.40	13.00	11.20
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	17.65	3.23	8.41	7.92	8.17
Total	100			84.36	79.11	85.19

El puntaje 85.19 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.19 / 10 = 8.52 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 2016
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

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 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	2	3	1	6		12
Asuntos concluidos	7	7	8	9		31
Índice de asuntos diferidos (%)	**28.57**	**42.86**	**12.50**	**66.67**	✗	**38.71**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**3.66**	**0.78**	**4.23**		**2.90**
Asuntos diferidos no conciliados	2	2	0	5		9
Asuntos diferidos	2	3	1	6		12
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**66.67**	**0.00**	**83.33**	✗	**75.00**
% de participación respecto del Sector	**4.17**	**4.55**	**0.00**	**6.41**		**3.77**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	1		2
Asuntos concluidos	7	7	8	9		31
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**14.29**	**0.00**	**11.11**	✗	**6.45**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.82**	**0.00**	**1.64**		**1.27**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**84.09**	**80.23**	**98.51**	**73.16**		**81.62**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**38.71**	**2.90**	12.65	15.44	**14.04**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**75.00**	**3.77**	5.75	12.87	**9.31**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**6.45**	**1.27**	18.77	17.76	**18.27**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**77.17**	**86.08**	**81.62**

El puntaje 81.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.62 / 10 = 8.16 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.52	x	0.6	5.11
• **Conciliación:**	8.16	x	0.4	3.27
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	**8.38**

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Patrimonio:	248	Part. 0.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PATRIMONIO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**218**	**133**	**-39.0%**
RECLAMACIONES	**127**	**115**	**-9.4%**
Controversias	**119**	**108**	**-9.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	64	38	-40.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	19	55	189.5%
• Conciliación	36	15	-58.3%
Solicitud de Dictamen	**8**	**4**	**-50.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**2**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**345**	**248**	**-28.1%**

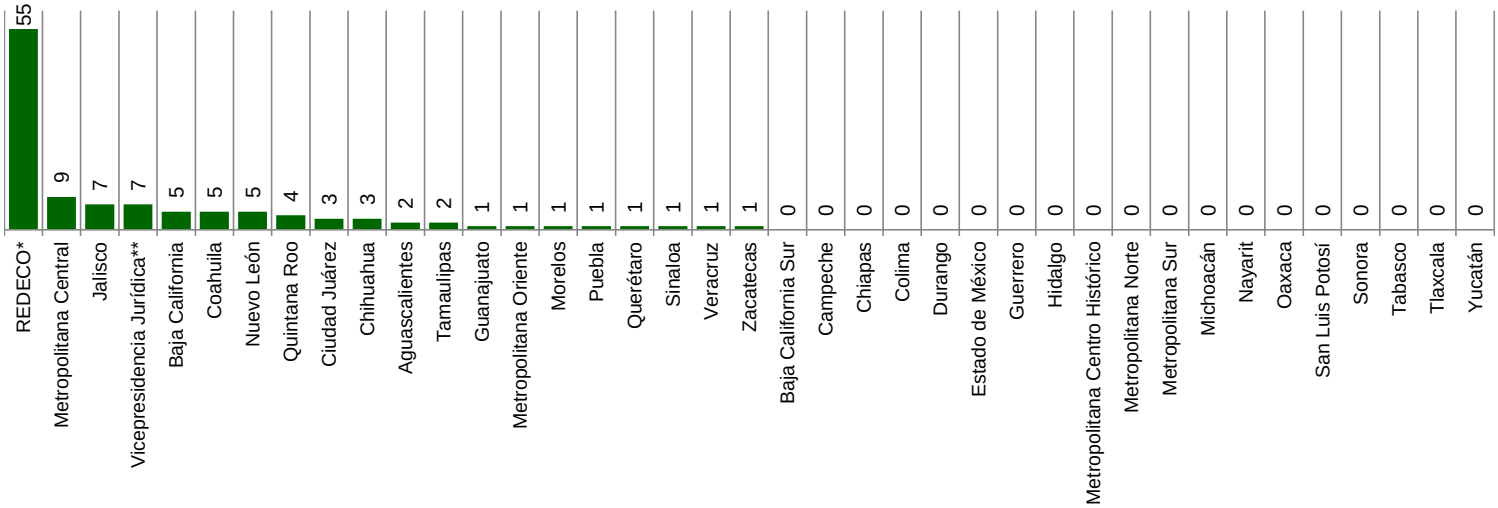
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
PATRIMONIO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 115

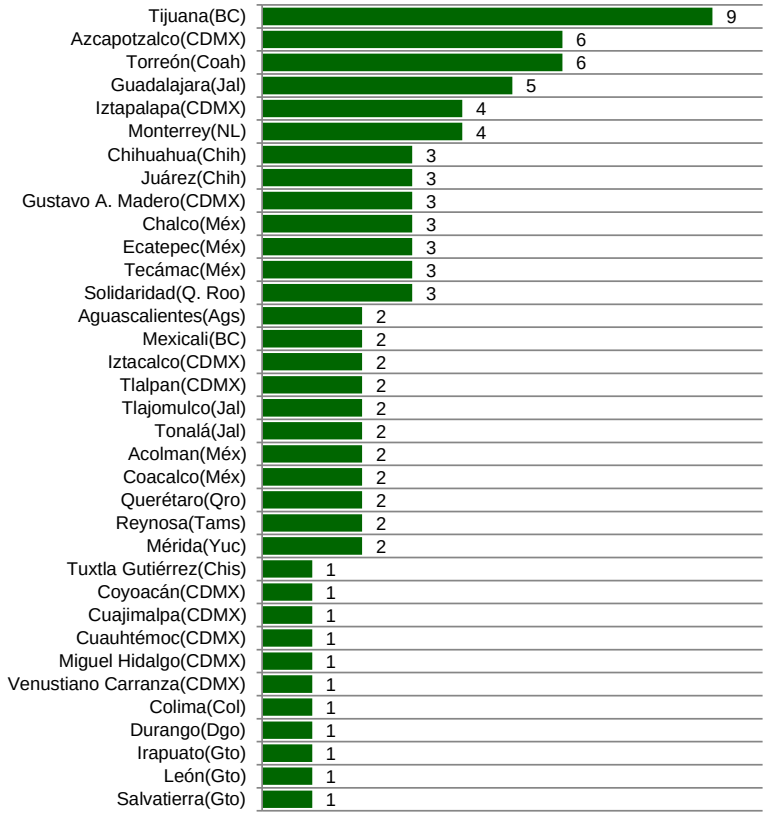


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 62 municipios del país se registra al menos una reclamación de Patrimonio, de éstos, 20 concentran el 60% de las quejas.



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

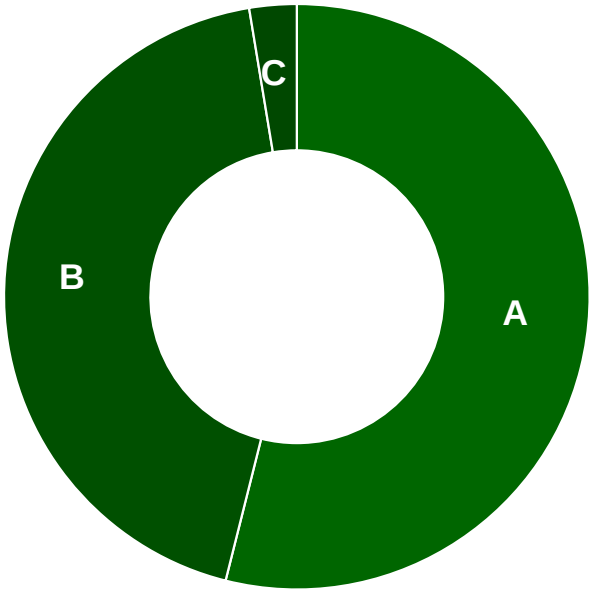
El 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2	2%
Entre 30 y 39 años	34	29%
Entre 40 y 49 años	27	24%
Entre 50 y 59 años	18	16%
Entre 60 y 69 años	32	27%
Entre 70 y 79 años	2	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	**115**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**127**	**100.0**	**115**	**100.0**	**-9.4**
Crédito hipotecario	116	91.3	62	53.9	-46.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	4	3.2	50	43.5	1,150.0
Resto de productos 1/	7	5.5	3	2.6	-

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



A	**53.9%**	**Crédito hipotecario**
	29%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	18%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	10%	Incumplimiento con los términos del contrato
B	**43.5%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**2.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	9.56	8.29	8.24	8.53
2	**Patrimonio, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.48**	**8.25**	**8.39**
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

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

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 2016, Patrimonio acumuló 2 vencimientos de 42 asuntos directos, lo que implicó que en el 4.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante 2016, Patrimonio solicitó 1 prórroga, es decir, el 2.3% de los 43 asuntos concluidos en su contra, las cuales representaron el 7.7% 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 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 13 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 21 asuntos atendidos en este proceso, 10 (47.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 60.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (14.3%) 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 representan el 1.9% 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	2	0	0	0		2
Asuntos directos	18	9	12	3		42
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**11.11**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**4.76**
% de participación respecto del Sector	**4.17**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.38**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	285	89	153	33		560
Asuntos directos	18	9	12	3		42
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.83**	**9.89**	**12.75**	**11.00**	✓	**13.33**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	18	9	12	3		42
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Asuntos concluidos	18	9	13	3		43
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**7.69**	**0.00**	✓	**2.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**33.33**	**0.00**		**7.69**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	24	0		24
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**24.00**	**0.00**	✓	**24.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	4	0	0		6
Asuntos de GE que pasaron a CO	8	5	3	3		19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**25.00**	**80.00**	**0.00**	**0.00**		**31.58**
% de participación respecto del Sector	**6.45**	**7.14**	**0.00**	**0.00**		**2.91**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	4	0	0		6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**16.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.35**	**0.00**	**0.00**		**1.54**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	1	0		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	1	3	3		13
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**16.67**	**100.00**	**33.33**	**0.00**	✓	**23.08**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**3.85**	**3.70**	**0.00**		**3.23**
Calificación del Proceso	**87.47**	**79.92**	**85.33**	**93.89**		**84.81**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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	4.76	1.38	9.57	9.57	9.57
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.33	n/a	2.40	n/a	2.40
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	2.33	7.69	9.64	8.71	9.18
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	24.00	n/a	1.99	n/a	1.99
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	31.58	2.91	14.00	16.83	15.42
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	16.67	1.54	12.67	14.00	13.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	23.08	3.23	7.92	7.92	7.92
Total	100			83.19	82.04	84.81

El puntaje 84.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.81 / 10 = 8.48 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	5	0	2		10
Asuntos concluidos	8	6	3	4		21
Índice de asuntos diferidos (%)	**37.50**	**83.33**	**0.00**	**50.00**	✗	**47.62**
% de participación respecto del Sector	**4.84**	**6.10**	**0.00**	**1.41**		**2.42**
Asuntos diferidos no conciliados	1	3	0	2		6
Asuntos diferidos	3	5	0	2		10
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**33.33**	**60.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**60.00**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**6.82**	**0.00**	**2.56**		**2.51**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3	0	0		3
Asuntos concluidos	8	6	3	4		21
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**50.00**	**0.00**	**0.00**		**14.29**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.45**	**0.00**	**0.00**		**1.90**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**89.84**	**67.11**	**100.00**	**81.85**		**82.47**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**47.62**	**2.42**	10.95	16.20	**13.58**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**60.00**	**2.51**	8.60	15.25	**11.92**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**14.29**	**1.90**	17.29	16.65	**16.97**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**76.84**	**88.10**	**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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.48**	**x**	**0.6**	**5.09**
• **Conciliación:**	**8.25**	**x**	**0.4**	**3.30**
IDATU ENERO-DICIEMBRE			**=**	**8.39**

FICHA ESTADÍSTICA 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:	28,298	
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Maestra:	936	Part. 3.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**175**	**630**	**260.0%**
RECLAMACIONES	**107**	**306**	**186.0%**
Controversias	**107**	**299**	**179.4%**
• Gestión Ordinaria	2	2	0.0%
• Gestión Electrónica	50	223	346.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	46	11	-76.1%
• Conciliación	9	63	600.0%
Solicitud de Dictamen	**0**	**7**	**-**
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	**282**	**936**	**231.9%**

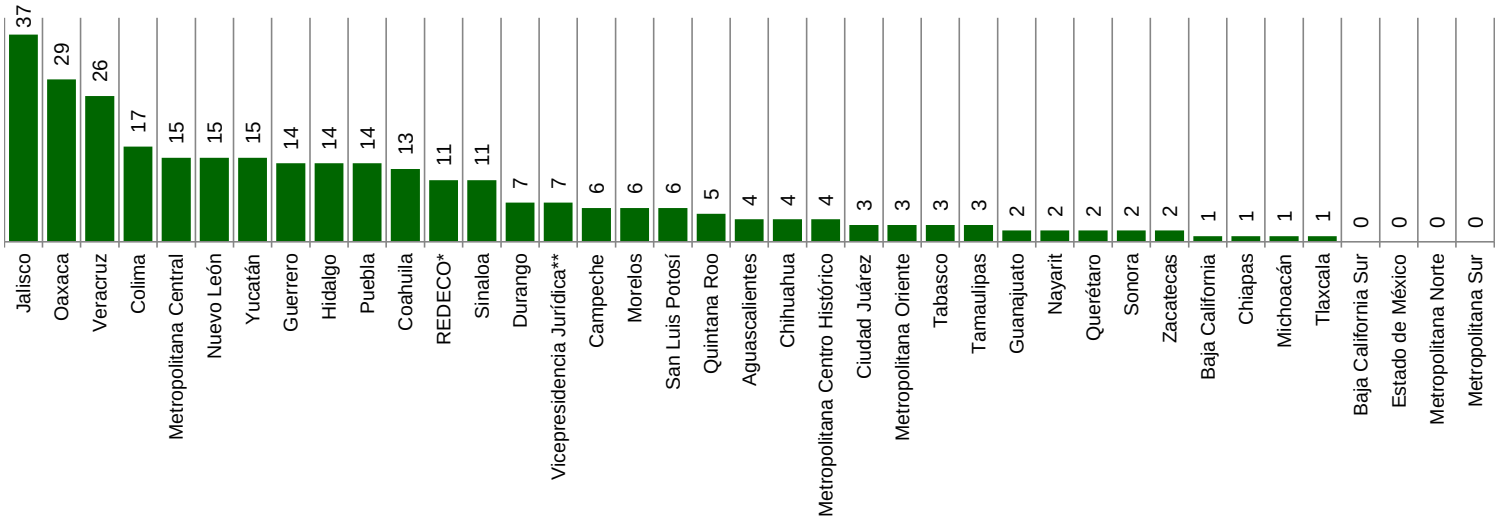
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
FINANCIERA MAESTRA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 306

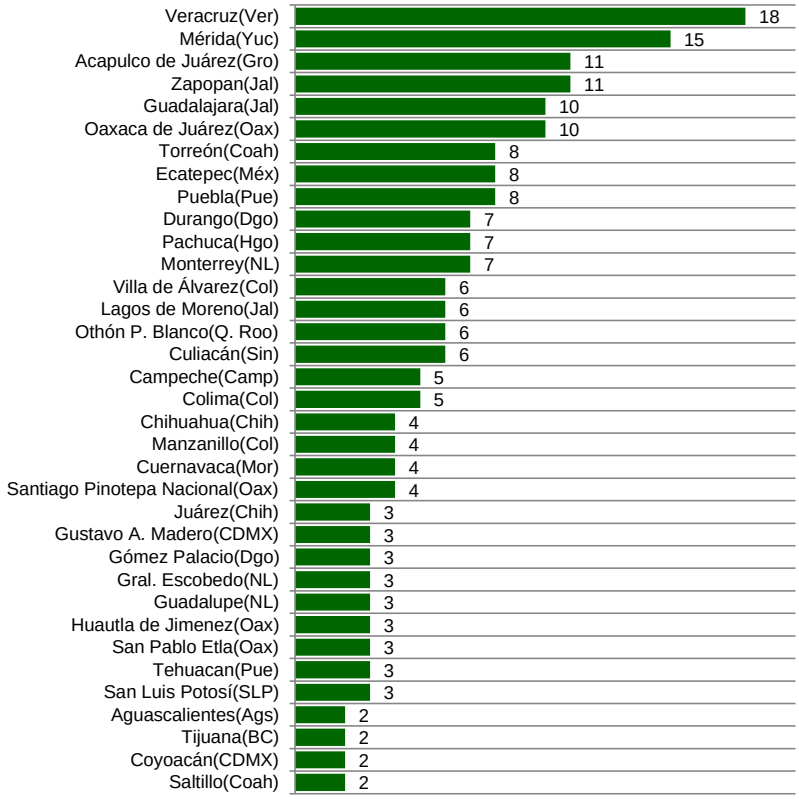


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 115 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Maestra, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

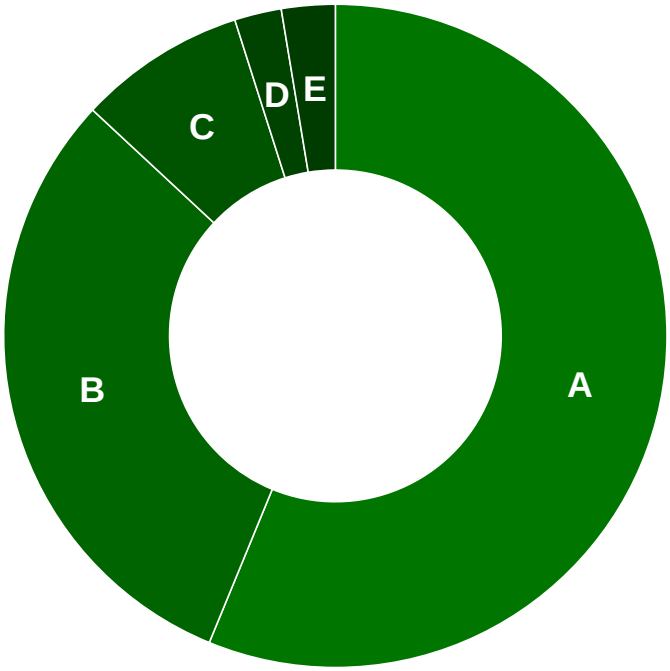
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	2.7%
Entre 30 y 39 años	41	13.4%
Entre 40 y 49 años	37	11.9%
Entre 50 y 59 años	74	24.1%
Entre 60 y 69 años	110	36.0%
Entre 70 y 79 años	35	11.5%
Más de 80 años	1	0.4%
Total	**306**	**100%**

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**107**	**100.0**	**306**	**100.0**	**186.0**
Crédito personal	43	40.2	172	56.2	300.0
Crédito de nómina	17	15.9	94	30.7	452.9
Crédito simple	0	0.0	25	8.2	-
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	44	41.1	7	2.3	-84.1
Resto de productos 1/	3	2.8	8	2.6	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, entre otros.



A	**56.2%**	**Crédito personal**
	15%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	9%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**30.7%**	**Crédito de nómina**
	18%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	14%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	12%	Beneficios no aplicados al crédito
C	**8.2%**	**Crédito simple**
	24%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	16%	Beneficios no aplicados al crédito
	16%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
D	**2.3%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
E	**2.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	**Financiera Maestra, S.A. de C.V.**	**9.56**	**8.29**	**8.24**	**8.53**
2	Patrimonio, S.A. de C.V.	N/A	8.48	8.25	8.39
3	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.52	8.16	8.38
4	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	N/A	8.51	8.12	8.35
5	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	8.82	7.90	8.38	8.23
6	Dimex Capital, S.A. de C.V.	8.61	8.64	6.93	8.12
7	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	N/A	8.14	7.86	8.03
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.47	7.46	7.58	7.90
9	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	9.58	7.40	7.00	7.72
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	10.00	7.05	7.08	7.65
11	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	6.88	6.83	7.49
12	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.33	0.00	9.04	4.38
	Índice del Sector	**9.65**	**0.30**	**9.03**	**5.69**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 64% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,657 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.
(87 de 1,657 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 2016, Financiera Maestra acumuló 1 vencimiento de 191 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 0.7% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Financiera Maestra no presentó problemática, ya que de los 192 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 13 casos 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. De estos, 4 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 19 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 5 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 50 asuntos atendidos en este proceso, 18 (36.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 55.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (4.0%) 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 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Financiera Maestra registró 1 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos directos	24	18	81	68		191
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**5.56**	**0.00**	**0.00**		**0.52**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.45**	**0.00**	**0.00**		**0.69**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	169	263	1,202	945		2,579
Asuntos directos	24	18	81	68		191
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.04**	**14.61**	**14.84**	**13.90**	✓	**13.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	24	18	81	68		191
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	24	18	82	68		192
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	4	8		13
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	4	12	12		32
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**25.00**	**0.00**	**33.33**	**66.67**	✗	**40.63**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**0.00**	**7.02**	**12.90**		**6.31**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	2	2		4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	4	8		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**25.00**	✓	**30.77**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**12.50**	**11.76**		**6.15**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0	2	2		5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	4	8	4		19
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**33.33**	**0.00**	**25.00**	**50.00**	✗	**26.32**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**0.00**	**7.41**	**9.09**		**5.38**
Calificación del Proceso	**91.25**	**96.38**	**76.88**	**67.86**		**82.88**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**0.52**	**0.69**	9.95	9.79	**9.87**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.50**	**n/a**	2.37	n/a	**2.37**
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**	**40.63**	**6.31**	12.28	13.14	**12.71**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**30.77**	**6.15**	10.69	11.00	**10.85**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**26.32**	**5.38**	7.63	6.54	**7.09**
Total	**100**			**82.93**	**75.46**	**82.88**

El puntaje 82.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.88 / 10 = 8.29 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 2016
FINANCIERA MAESTRA

CRÉDITO MAESTRO

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 ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	1	2		4
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1	1	952		954
Asuntos directos	0	1	1	2		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**1.00**	**1.00**	**476.00**	✕	**238.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	1	2		4
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**99.98**	**99.88**	**93.19**		**95.58**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**238.50**	**n/a**	5.58	n/a	**5.58**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**95.58**	**80.00**	**95.58**

El puntaje 95.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.58 / 10 = 9.56 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	2	1	5	10		18
Asuntos concluidos	4	7	18	21		50
Índice de asuntos diferidos (%)	**50.00**	**14.29**	**27.78**	**47.62**	✗	**36.00**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**1.22**	**3.91**	**7.04**		**4.35**
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	2	7		10
Asuntos diferidos	2	1	5	10		18
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**50.00**	**0.00**	**40.00**	**70.00**	✗	**55.56**
% de participación respecto del Sector	**2.08**	**0.00**	**2.90**	**8.97**		**4.18**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	1	1		2
Asuntos concluidos	4	7	18	21		50
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**5.56**	**4.76**	✓	**4.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**2.38**	**1.64**		**1.27**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**87.86**	**97.69**	**89.01**	**71.75**		**82.43**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	**36.00**	**4.35**	13.16	13.16	**13.16**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**55.56**	**4.18**	9.44	12.08	**10.76**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**4.00**	**1.27**	19.24	17.76	**18.50**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**81.84**	**83.01**	**82.43**

El puntaje 82.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.43 / 10 = 8.24 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.56**	**x**	**0.2**	**1.91**
• **Gestión Electrónica:**	**8.29**	**x**	**0.5**	**4.15**
• **Conciliación:**	**8.24**	**x**	**0.3**	**2.47**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.53