SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

FICHA ESTADÍSTICA
ENERO - DICIEMBRE 2016

Presidencia de Condusef

SOFOM E.R.

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

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 ER: 23,077

Acciones de Defensa realizadas de Servicios Financieros Soriana: 1,157 Part. 5.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,284**	**552**	**-57.0%**
RECLAMACIONES	**1,237**	**605**	**-51.1%**
Controversias	**1,224**	**602**	**-50.8%**
• Gestión Ordinaria	916	446	-51.3%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	177	105	-40.7%
• Conciliación	131	51	-61.1%
Solicitud de Dictamen	**10**	**1**	**-90.0%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**2**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,521**	**1,157**	**-54.1%**

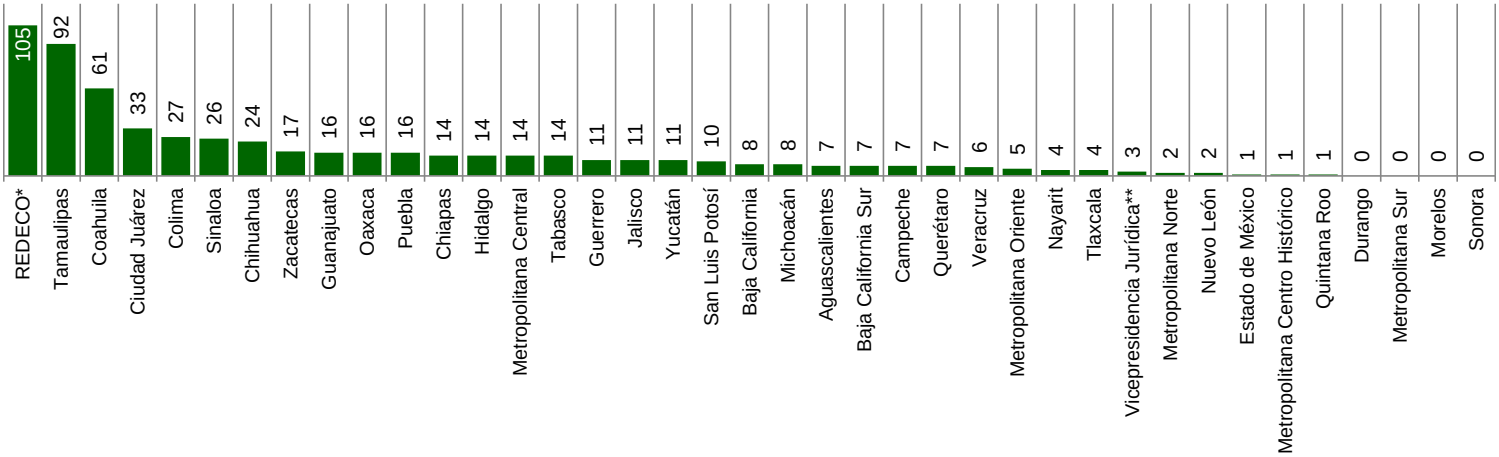
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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
SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 605

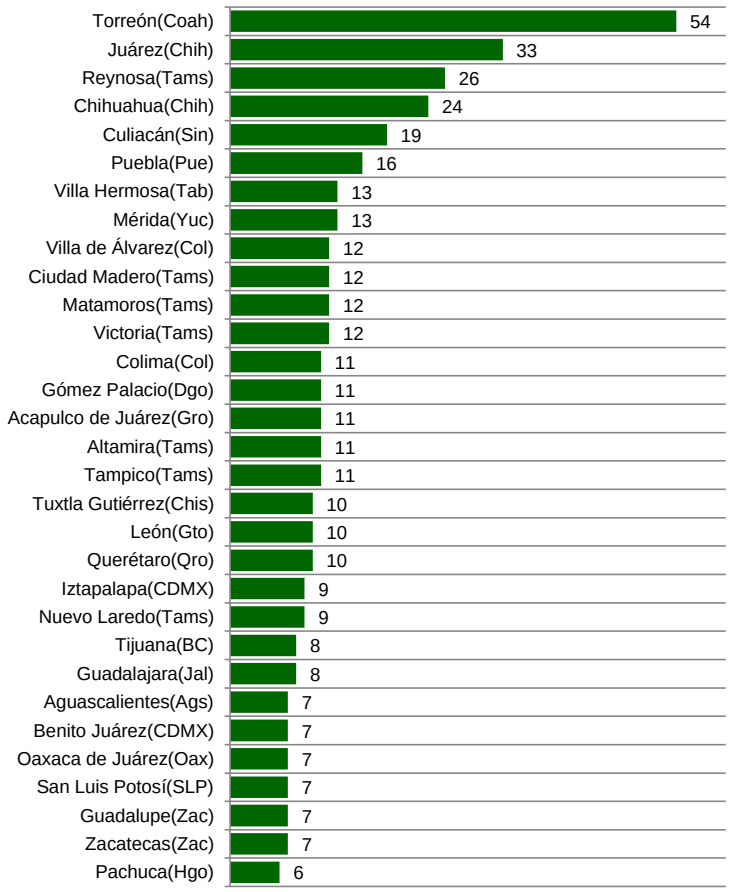


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 138 municipios del país se registra al menos una reclamación de Servicios Financieros Soriana, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.



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

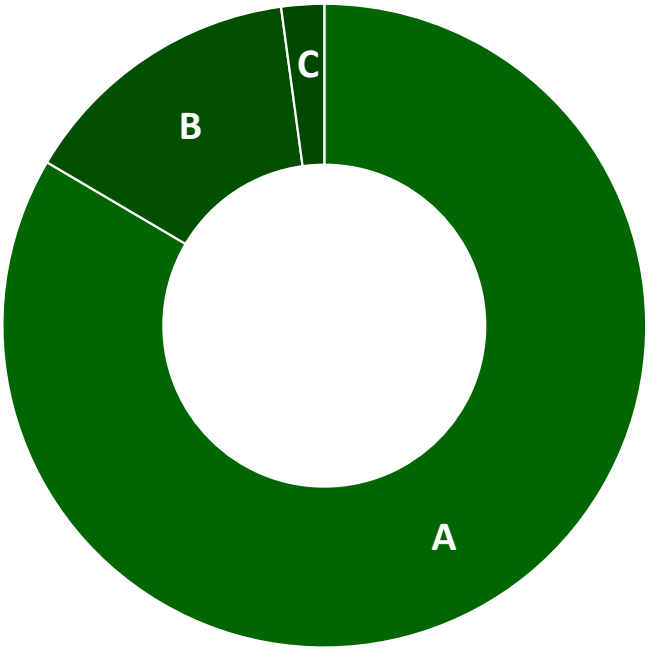
El 44% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 56% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	23	4%
Entre 30 y 39 años	41	7%
Entre 40 y 49 años	154	25%
Entre 50 y 59 años	163	27%
Entre 60 y 69 años	177	29%
Entre 70 y 79 años	47	8%
Más de 80 años	0	0%
Total	**605**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,237**	**100.0**	**605**	**100.0**	**-51.1**
Tarjeta de crédito	1,082	87.4	505	83.5	**-53.3**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	137	11.1	87	14.4	**-36.5**
Resto de productos 1/	18	1.5	13	2.1	**-**

1/ Incluye: Crédito personal, entre otros.



A	**83.5%**	**Tarjeta de crédito**
	49%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	15%	Consumos no reconocidos
	4%	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.)
B	**14.4%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**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	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	9.85	7.97	8.52	8.51
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	N/A	8.17	7.08	7.74
3	Consupago, S.A. de C.V.	7.97	6.14	7.07	6.79
4	NR Finance México, S.A. de C.V.	9.10	5.53	6.09	6.41
5	**Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.**	**5.56**	**0.00**	**5.68**	**2.81**
	Índice del Sector	**9.25**	**4.03**	**8.21**	**7.15**

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 56% de reclamaciones del sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 53 SOFOM ER 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**
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**
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**
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.
(27 de 53 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2016, Servicios Financieros Soriana acumuló 10 vencimientos de 457 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 47.6% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el 2016, Servicios Financieros Soriana solicitó 3 prórrogas, es decir, el 0.6% de los 463 asuntos concluidos en su contra, las cuales representaron el 75.0% de las prórrogas solicitadas del Sector.

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 18 casos Servicios Financieros Soriana emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 29 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 18 obtuvieron 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 66 asuntos atendidos en este proceso, 15 (22.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 20.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (6.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 6.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 8 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, Servicios Financieros Soriana incumplió en 1 caso que significó el 12.5% de sus convenios firmados y representó el 50.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

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

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 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**	0.00	0.00	**0.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**0.00**	**n/a**	0.00	n/a	**0.00**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	0.00	n/a	**0.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Total	**100**			**0.00**	**0.00**	**0.00**

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

0.00 / 10 = 0.00 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	3	3	2	2		10
Asuntos directos	188	125	86	58		457
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.60**	**2.40**	**2.33**	**3.45**	✗	**2.19**
% de participación respecto del Sector	**60.00**	**37.50**	**50.00**	**50.00**		**47.62**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,719	1,356	669	1,021		4,765
Asuntos directos	188	125	86	58		457
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**9.14**	**10.85**	**7.78**	**17.60**	✗	**10.43**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	2	1	0	0		3
Asuntos concluidos	193	126	86	58		463
Índice de asuntos con prórroga (%)	**1.04**	**0.79**	**0.00**	**0.00**		**0.65**
% de participación respecto del Sector	**66.67**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**75.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	2	1	0	0		3
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.)	59	20	0	0		79
Asuntos con prórroga	2	1	0	0		3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**29.50**	**20.00**	**0.00**	**0.00**		**26.33**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	8	6	3	1		18
Asuntos de GO que pasaron a CO	20	13	6	8		47
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**40.00**	**46.15**	**50.00**	**12.50**	✓	**38.30**
% de participación respecto del Sector	**72.73**	**66.67**	**60.00**	**20.00**		**60.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	1	0		2
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	8	6	3	1		18
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**16.67**	**33.33**	**0.00**	✓	**11.11**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**33.33**	**100.00**	**0.00**		**28.57**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	7	6	2	3		18
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	12	7	3	7		29
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**58.33**	**85.71**	**66.67**	**42.86**	✓	**62.07**
% de participación respecto del Sector	**77.78**	**75.00**	**66.67**	**100.00**		**78.26**
Calificación del Proceso	**59.56**	**45.87**	**49.71**	**80.54**		**55.58**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre2016)

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**	**2.19**	**47.62**	9.80	1.00	**5.40**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**10.43**	**n/a**	9.62	n/a	**9.62**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.65**	**75.00**	9.88	1.00	**5.44**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**26.33**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**38.30**	**60.00**	12.72	1.00	**6.86**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**11.11**	**28.57**	13.44	5.67	**9.56**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**62.07**	**78.26**	4.41	1.00	**2.71**
Total	**100**			**75.89**	**24.67**	**55.58**

El puntaje 55.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

55.58 / 10 = 5.56 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 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	8	5	0	2		15
Asuntos concluidos	26	20	6	14		66
Índice de asuntos diferidos (%)	**30.77**	**25.00**	**0.00**	**14.29**	✗	**22.73**
% de participación respecto del Sector	**17.02**	**5.68**	**0.00**	**1.68**		**4.03**
Asuntos diferidos no conciliados	3	0	0	0		3
Asuntos diferidos	8	5	0	2		15
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**37.50**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
% de participación respecto del Sector	**11.54**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.59**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	1	2		4
Asuntos concluidos	26	20	6	14		66
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**5.00**	**16.67**	**14.29**	✓	**6.06**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.85**	**5.00**	**12.50**		**6.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	4	2	0	2		8
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**50.00**	✗	**12.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**100.00**		**50.00**
Calificación del Proceso	**76.89**	**93.27**	**93.67**	**52.28**		**56.75**

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**22.73**	**4.03**	13.52	16.87	**15.20**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**20.00**	**1.59**	16.20	18.46	**17.33**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**6.06**	**6.45**	15.39	11.56	**13.47**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**12.50**	**50.00**	20.50	1.00	**10.75**
Total	**100**			**65.62**	**47.88**	**56.75**

El puntaje 56.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

56.75 / 10 = 5.68 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**5.56**	**x**	**0.2**	**1.11**
• **Gestión Electrónica:**	**0.00**	**x**	**0.5**	**0.00**
• **Conciliación:**	**5.68**	**x**	**0.3**	**1.70**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 2.81

FICHA ESTADÍSTICA 2016
NR FINANCE 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 ER: 23,077

Acciones de Defensa realizadas de NR Finance México: 6,520 Part. 28.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NR FINANCE MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,333**	**5,421**	**132.4%**
RECLAMACIONES	**510**	**1,099**	**115.5%**
Controversias	**504**	**1,050**	**108.3%**
• Gestión Ordinaria	20	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	290	577	99.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	118	203	72.0%
• Conciliación	76	270	255.3%
Solicitud de Dictamen	**6**	**45**	**650.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**3**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,843**	**6,520**	**129.3%**

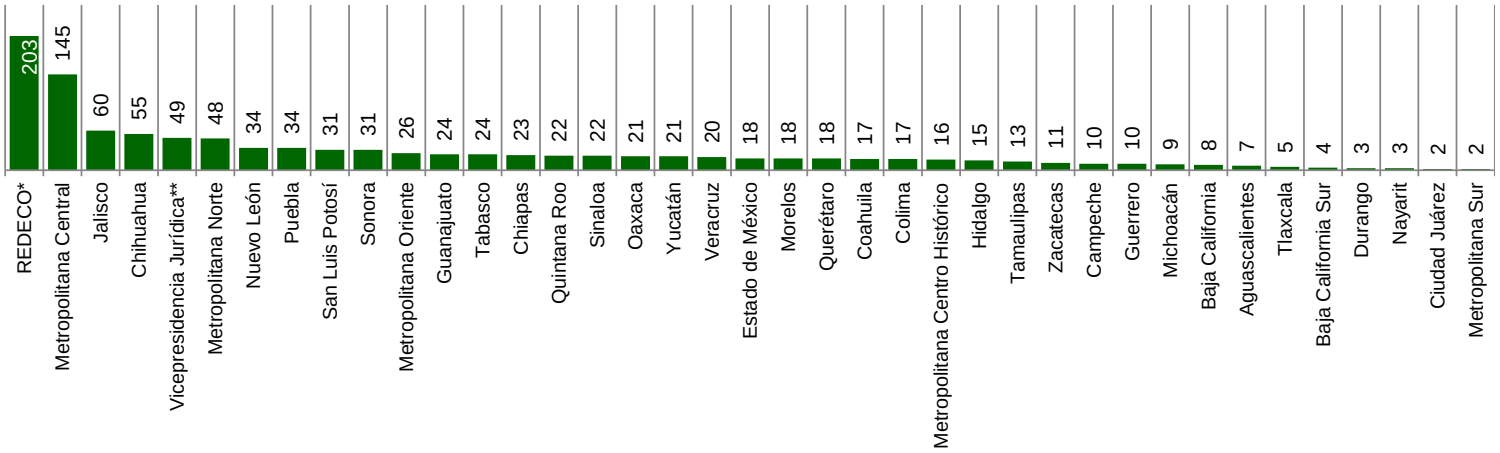
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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
NR FINANCE MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,099

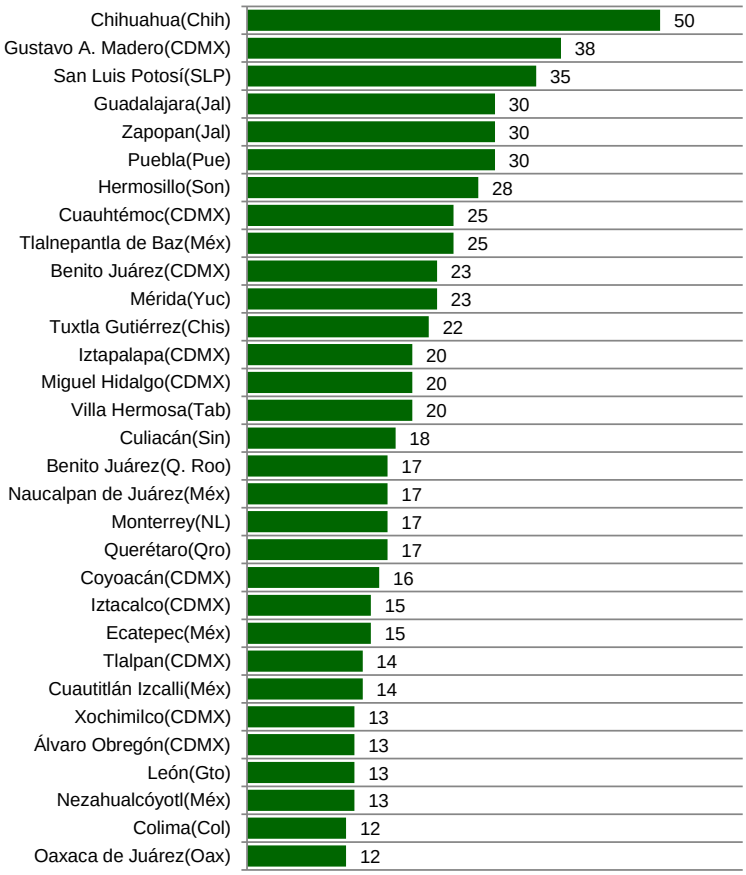


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 209 municipios del país se registra al menos una reclamación de NR Finance México, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.



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

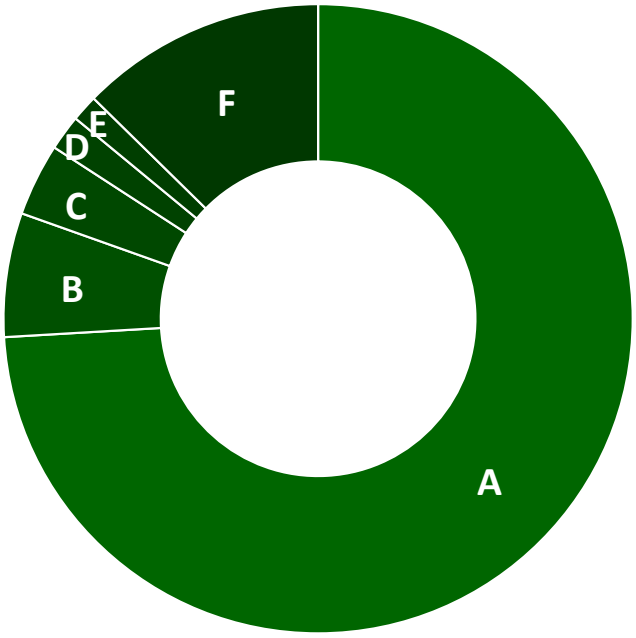
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	125	11.4%
Entre 30 y 39 años	245	22.3%
Entre 40 y 49 años	280	25.5%
Entre 50 y 59 años	229	20.8%
Entre 60 y 69 años	192	17.4%
Entre 70 y 79 años	26	2.4%
Más de 80 años	2	0.2%
Total	**1,099**	**100.0%**

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	**510**	**100.0**	**1,099**	**100.0**	**115.5**
Crédito al auto	397	77.8	814	74.1	**105.0**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	30	5.9	70	6.4	**133.3**
Crédito personal	21	4.1	41	3.7	**95.2**
Contrato de arrendamiento	4	0.8	20	1.8	**400.0**
Crédito simple	6	1.2	15	1.4	**150.0**
Resto de productos 1/	52	10.2	139	12.6	**-**

1/ Incluye:Crédito de nómina, entre otros.



A	**74.1%**	**Crédito al auto**
	14%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	Incumplimiento con los términos del contrato
	9%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**6.4%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**3.7%**	**Crédito personal**
	24%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	12%	Actualización de historial crediticio no realizada
	10%	Beneficios no aplicados al crédito
D	**1.8%**	**Contrato de arrendamiento**
E	**1.4%**	**Crédito simple**
F	**12.6%**	**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	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	9.85	7.97	8.52	8.51
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	N/A	8.17	7.08	7.74
3	Consupago, S.A. de C.V.	7.97	6.14	7.07	6.79
4	**NR Finance México, S.A. de C.V.**	**9.10**	**5.53**	**6.09**	**6.41**
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	5.56	0.00	5.68	2.81
	Índice del Sector	**9.25**	**4.03**	**8.21**	**7.15**

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 56% de reclamaciones del sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 53 SOFOM ER 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**
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**
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**
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.
(27 de 53 SOFOM ER 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 NR Finance México acumuló 21 vencimientos de 571 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 50.0% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el 2016, NR Finance México solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.2% de los 576 asuntos concluidos en su contra, la cual representó el 10.0% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 56 casos NR Finance 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, 17 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 104 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 23 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 242 asuntos atendidos en este proceso, 91 (37.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 24.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 40.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 9 asuntos (3.7%) 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 14.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 15 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, NR Finance México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	6	11	3	1		21
Asuntos directos	151	185	136	99		571
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**3.97**	**5.95**	**2.21**	**1.01**	✓	**3.68**
% de participación respecto del Sector	**85.71**	**73.33**	**20.00**	**20.00**		**50.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,084	1,857	1,237	784		4,962
Asuntos directos	151	185	136	99		571
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.18**	**10.04**	**9.10**	**7.92**	✓	**8.69**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	2	2		4
Asuntos directos	151	185	136	99		571
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**1.47**	**2.02**	✗	**0.70**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**66.67**	**50.00**		**26.67**
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	152	185	136	103		576
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.66**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.17**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	16	0	0	0		16
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**16.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**16.00**
% 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	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	20	16	13		56
Asuntos de GE que pasaron a CO	23	62	45	30		160
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**30.43**	**32.26**	**35.56**	**43.33**	✗	**35.00**
% de participación respecto del Sector	**25.93**	**44.44**	**47.06**	**31.71**		**38.10**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	5	4	7		17
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	20	16	13		56
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**14.29**	**25.00**	**25.00**	**53.85**	✗	**30.36**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**31.25**	**36.36**	**35.00**		**30.36**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	13	3	1		23
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	42	29	17		104
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**37.50**	**30.95**	**10.34**	**5.88**	✓	**22.12**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**56.52**	**15.00**	**6.67**		**30.26**
Calificación del Proceso	**65.90**	**62.35**	**62.71**	**63.25**		**55.27**

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**	**3.68**	**50.00**	9.67	1.00	**5.33**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**8.69**	**n/a**	3.38	n/a	**3.38**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.70**	**26.67**	3.95	1.00	**2.47**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.17**	**10.00**	9.97	5.50	**7.73**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**16.00**	**n/a**	3.36	n/a	**3.36**
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**	**35.00**	**38.10**	6.70	1.00	**3.85**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**30.36**	**30.36**	10.75	1.00	**5.87**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**22.12**	**30.26**	5.52	1.00	**3.26**
Total	**100**			**73.30**	**30.50**	**55.27**

El puntaje 55.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

55.27 / 10 = 5.53 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 3o. vs 4o. 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	245	0	0		245
Asuntos directos	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**245.00**	**0.00**	**0.00**		**245.00**
% 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**	**94.74**	**N/A**	**N/A**		**91.00**

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**	**245.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**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**			**91.00**	**80.00**	**91.00**

El puntaje 91.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.00 / 10 = 9.10 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 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	7	24	27	33		91
Asuntos concluidos	32	78	70	62		242
Índice de asuntos diferidos (%)	**21.88**	**30.77**	**38.57**	**53.23**	✗	**37.60**
% de participación respecto del Sector	**14.89**	**27.27**	**22.88**	**27.73**		**24.46**
Asuntos diferidos no conciliados	4	10	9	14		37
Asuntos diferidos	7	24	27	33		91
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**57.14**	**41.67**	**33.33**	**42.42**	✗	**40.66**
% de participación respecto del Sector	**15.38**	**21.28**	**16.07**	**23.33**		**19.58**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3	4	2		9
Asuntos concluidos	32	78	70	62		242
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**3.85**	**5.71**	**3.23**	✓	**3.72**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**11.54**	**20.00**	**12.50**		**14.52**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	4	7	3	1		15
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	**74.68**	**68.76**	**63.57**	**66.70**		**60.87**

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**	**37.60**	**24.46**	9.28	1.00	**5.14**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**40.66**	**19.58**	12.27	1.00	**6.64**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**3.72**	**14.52**	17.17	1.00	**9.09**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.73**	**43.00**	**60.87**

El puntaje 60.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.87 / 10 = 6.09 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.10**	**x**	**0.2**	**1.82**
• **Gestión Electrónica:**	**5.53**	**x**	**0.5**	**2.76**
• **Conciliación:**	**6.09**	**x**	**0.3**	**1.83**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.41

FICHA ESTADÍSTICA 2016
CONSUPAGO

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 ER: 23,077

Acciones de Defensa realizadas de Consupago: 1,848 Part. 8.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**878**	**1,347**	**53.4%**
RECLAMACIONES	**287**	**501**	**74.6%**
Controversias	**283**	**482**	**70.3%**
• Gestión Ordinaria	66	3	-95.5%
• Gestión Electrónica	153	363	137.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	19	27	42.1%
• Conciliación	45	89	97.8%
Solicitud de Dictamen	**4**	**17**	**325.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**2**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,165**	**1,848**	**58.6%**

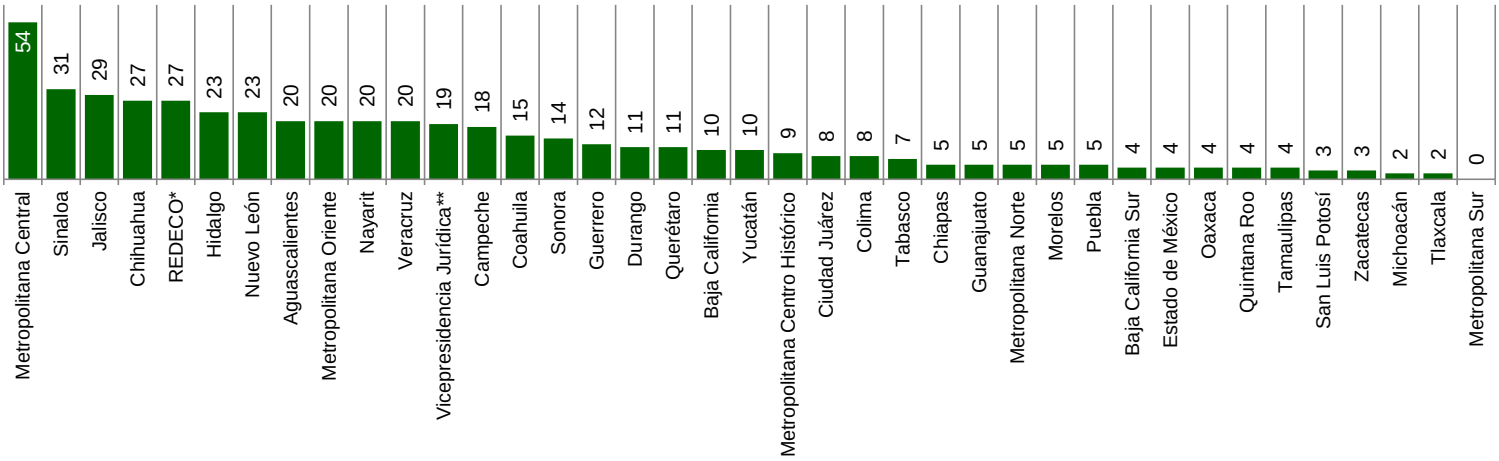
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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
CONSUPAGO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 501

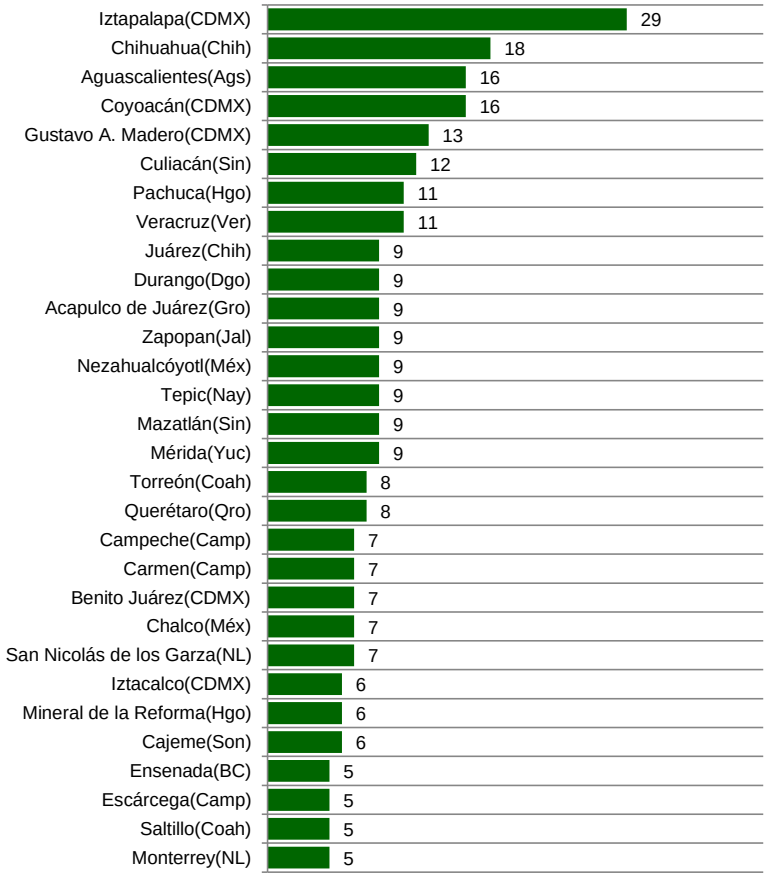


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 157 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consupago, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



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

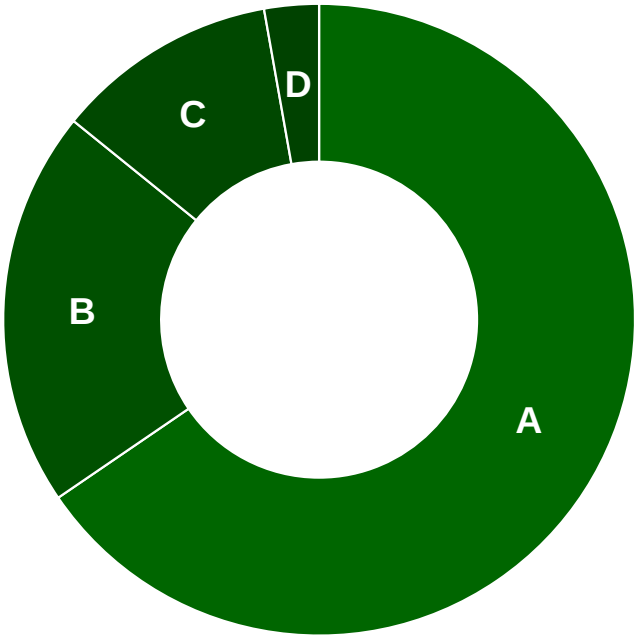
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	3%
Entre 30 y 39 años	68	13%
Entre 40 y 49 años	83	17%
Entre 50 y 59 años	115	23%
Entre 60 y 69 años	163	32%
Entre 70 y 79 años	58	12%
Más de 80 años	0	0%
Total	**501**	**100%**

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	**287**	**100.0**	**501**	**100**	**74.6**
Crédito personal	199	69.3	328	65.5	**64.8**
Crédito de nómina	56	19.5	102	20.3	**82.1**
Crédito simple	20	7.0	57	11.4	**185.0**
Resto de productos 1/	12	4.2	14	2.8	**-**

1/ incluye: Tarjeta de crédito, entre otros.



A	**65.5%**	**Crédito personal**
	18%	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
	12%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
B	**20.3%**	**Crédito de nómina**
	19%	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
	10%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	**11.4%**	**Crédito simple**
	18%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	11%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
	11%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
D	**2.8%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	9.85	7.97	8.52	8.51
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	N/A	8.17	7.08	7.74
3	**Consupago, S.A. de C.V.**	**7.97**	**6.14**	**7.07**	**6.79**
4	NR Finance México, S.A. de C.V.	9.10	5.53	6.09	6.41
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	5.56	0.00	5.68	2.81
	Índice del Sector	**9.25**	**4.03**	**8.21**	**7.15**

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 56% de reclamaciones del sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 53 SOFOM ER 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**
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**
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**
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.
(27 de 53 SOFOM ER 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, Consupago acumuló 3 vencimientos de 338 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 7.1% 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. Durante el 2016, Consupago solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.6% de los 352 asuntos concluidos en su contra, las cuales representaron el 20.0% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 26 casos Consupago 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, 12 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 26 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 84 asuntos atendidos en este proceso, 32 (38.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 8.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 56.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (8.3%) 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 11.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 10 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, Consupago no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	2	0		3
Asuntos directos	49	94	125	70		338
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**1.06**	**1.60**	**0.00**	✓	**0.89**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**6.67**	**13.33**	**0.00**		**7.14**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	688	1,627	2,320	1,145		5,780
Asuntos directos	49	94	125	70		338
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.04**	**17.31**	**18.56**	**16.36**	✓	**17.10**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	0	0		2
Asuntos directos	49	94	125	70		338
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**2.13**	**0.00**	**0.00**		**0.59**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**40.00**	**0.00**	**0.00**		**13.33**
Asuntos con prórroga	2	0	0	0		2
Asuntos concluidos	54	101	125	72		352
Índice de asuntos con prórroga (%)	**3.70**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.57**
% de participación respecto del Sector	**40.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**20.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	2	0	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.)	57	0	0	0		57
Asuntos con prórroga	2	0	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**28.50**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**28.50**
% 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	2	0	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	0	9	9	8		26
Asuntos de GE que pasaron a CO	7	16	15	14		52
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**56.25**	**60.00**	**57.14**	✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**20.00**	**26.47**	**19.51**		**17.69**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	5	5	2		12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	9	9	8		26
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**55.56**	**55.56**	**25.00**	✓	**46.15**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**31.25**	**45.45**	**10.00**		**21.43**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1	1	2		6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	7	7	6	6		26
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**28.57**	**14.29**	**16.67**	**33.33**	✗	**23.08**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**4.35**	**5.00**	**13.33**		**7.89**
Calificación del Proceso	**82.89**	**67.32**	**62.60**	**73.17**		**61.42**

HOJA DE CÁLCULOS (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**	**0.89**	**7.14**	9.92	8.71	**9.32**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**17.10**	**n/a**	1.61	n/a	**1.61**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.59**	**13.33**	4.11	3.00	**3.56**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.57**	**20.00**	9.90	1.00	**5.45**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**28.50**	**n/a**	2.08	n/a	**2.08**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**50.00**	**17.69**	1.00	11.18	**6.09**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**46.15**	**21.43**	8.54	5.12	**6.83**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**23.08**	**7.89**	5.33	7.65	**6.49**
Total	**100**			**62.48**	**56.66**	**61.42**

El puntaje 61.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

61.42 / 10 = 6.14 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2016
CONSUPAGO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	4	0	1		5
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	934	0	55		989
Asuntos directos	0	4	0	1		5
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**233.50**	**0.00**	**55.00**	✗	**197.80**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	4	0	1		5
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	3	0	0	0		3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**33.33**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**33.33**
% de participación respecto del Sector	**9.09**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**3.33**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**100.00**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**14.29**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	0	0	0		2
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**	**94.98**	**N/A**	**95.46**		**79.71**

HOJA DE CÁLCULOS (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**	**197.80**	**n/a**	2.73	n/a	**2.73**
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**	**33.33**	**3.33**	13.67	18.94	**16.31**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**100.00**	**14.29**	1.00	10.33	**5.67**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**72.40**	**74.28**	**79.71**

El puntaje 79.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.71 / 10 = 7.97 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 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	2	7	10	13		32
Asuntos concluidos	12	21	25	26		84
Índice de asuntos diferidos (%)	**16.67**	**33.33**	**40.00**	**50.00**	✗	**38.10**
% de participación respecto del Sector	**4.26**	**7.95**	**8.47**	**10.92**		**8.60**
Asuntos diferidos no conciliados	2	5	6	5		18
Asuntos diferidos	2	7	10	13		32
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**71.43**	**60.00**	**38.46**	✓	**56.25**
% de participación respecto del Sector	**7.69**	**10.64**	**10.71**	**8.33**		**9.52**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2	4	1		7
Asuntos concluidos	12	21	25	26		84
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**9.52**	**16.00**	**3.85**	✓	**8.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.69**	**20.00**	**6.25**		**11.29**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	2	2	6		10
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	**81.79**	**77.85**	**66.98**	**81.54**		**70.71**

HOJA DE CÁLCULOS (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**	**38.10**	**8.60**	9.14	13.32	**11.23**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**56.25**	**9.52**	9.31	10.76	**10.03**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**8.33**	**11.29**	13.67	5.22	**9.44**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**72.12**	**69.30**	**70.71**

El puntaje 70.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.71 / 10 = 7.07 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**7.97**	**x**	**0.2**	**1.60**
• **Gestión Electrónica:**	**6.14**	**x**	**0.5**	**3.07**
• **Conciliación:**	**7.07**	**x**	**0.3**	**2.12**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.79

FICHA ESTADÍSTICA 2016
GM FINANCIAL DE MÉXICO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,077

Acciones de Defensa realizadas de GM Financial de México: 1,745 Part. 7.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GM FINANCIAL DE MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**502**	**1,214**	**141.8%**
RECLAMACIONES	**188**	**531**	**182.4%**
Controversias	**186**	**512**	**175.3%**
• Gestión Ordinaria	6	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	109	278	155.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	43	97	125.6%
• Conciliación	28	137	389.3%
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	**690**	**1,745**	**152.9%**

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.

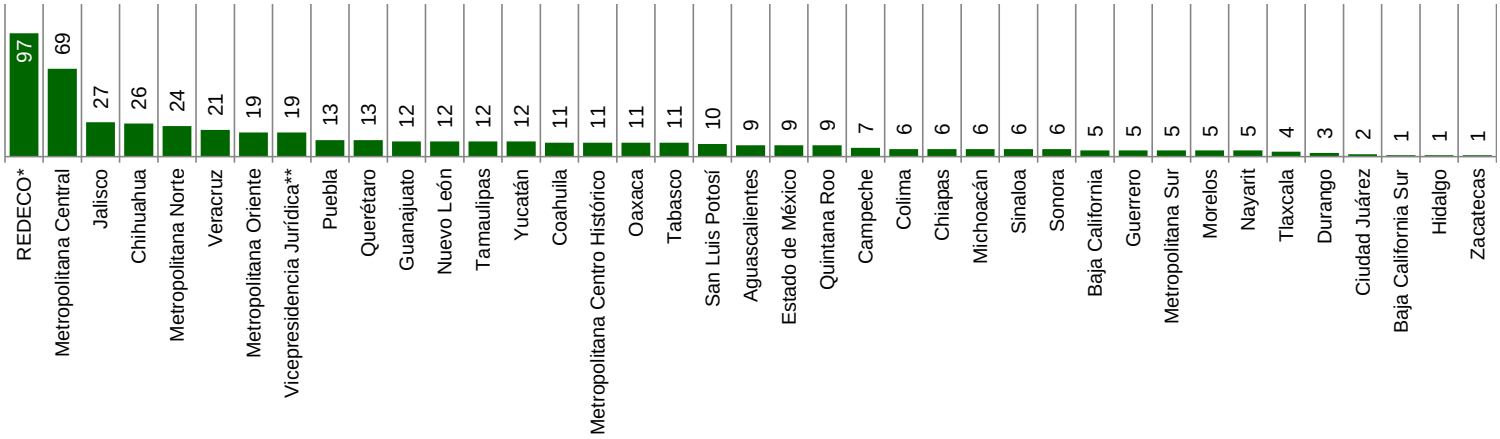
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
GM FINANCIAL DE MÉXICO

GM FINANCIAL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 531

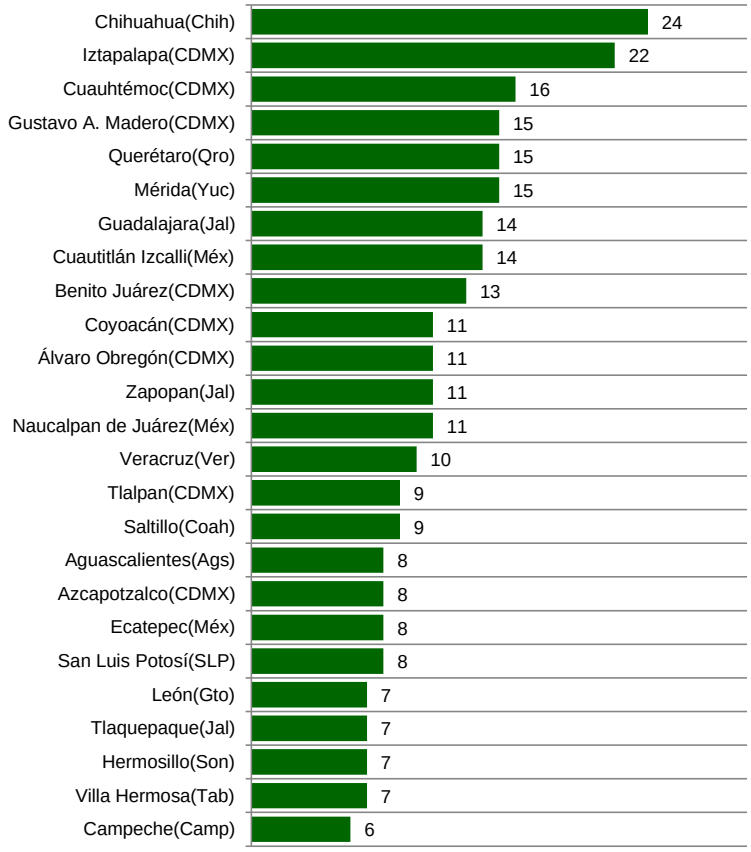


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 136 municipios del país se registra al menos una reclamación de GM Financial de México, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.



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

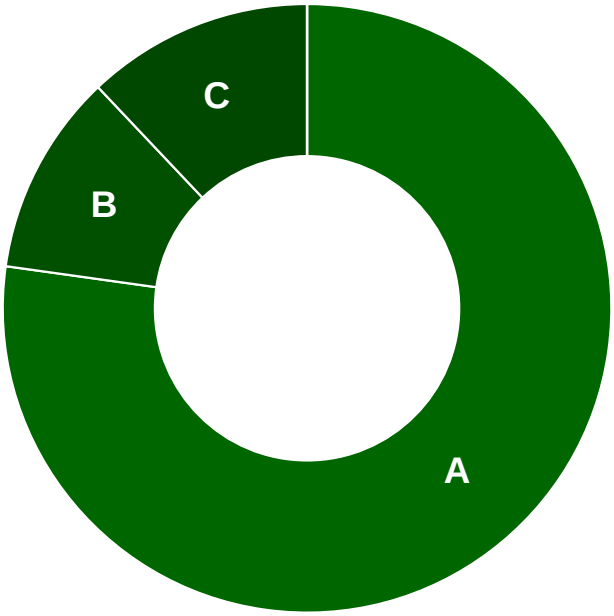
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	34	6.4%
Entre 30 y 39 años	153	28.8%
Entre 40 y 49 años	104	19.6%
Entre 50 y 59 años	124	23.3%
Entre 60 y 69 años	88	16.6%
Entre 70 y 79 años	25	4.7%
Más de 80 años	3	0.6%
Total	**531**	**100.0%**

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	**188**	**100.0**	**531**	**100.0**	**182.4**
Crédito al auto	143	76.1	410	77.2	**186.7**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	18	9.5	57	10.7	**216.7**
Resto de productos 1/	27	14.4	64	12.1	**-**

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito simple, Tarjeta de crédito, Contrato de factoraje financiero, entre otros.



A	**77.2%**	**Crédito al auto**
	11%	Incumplimiento con los términos del contrato
	9%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	9%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**10.7%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**12.1%**	**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	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	9.85	7.97	8.52	8.51
2	**GM Financial de México, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.17**	**7.08**	**7.74**
3	Consupago, S.A. de C.V.	7.97	6.14	7.07	6.79
4	NR Finance México, S.A. de C.V.	9.10	5.53	6.09	6.41
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	5.56	0.00	5.68	2.81
	Índice del Sector	**9.25**	**4.03**	**8.21**	**7.15**

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 56% de reclamaciones del sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 53 SOFOM ER 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**
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**
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**
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.
(27 de 53 SOFOM ER 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, GM Financial de México no presentó problemática, ya que de los 273 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, GM Financial de México no presentó problemática, ya que de los 276 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 16 casos GM Financial de 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, 7 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 39 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 107 asuntos atendidos en este proceso, 32 (29.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 8.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 9 asuntos (8.4%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 14.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 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, GM Financial de México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	65	64	70	74		273
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.)	67	64	71	96		298
Asuntos directos	65	64	70	74		273
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.03**	**1.00**	**1.01**	**1.30**	✗	**1.09**
% 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	65	64	70	74		273
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	66	66	70	74		276
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	4	2	1	9		16
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	16	14	20		55
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**80.00**	**12.50**	**7.14**	**45.00**	✗	**29.09**
% de participación respecto del Sector	**14.81**	**4.44**	**2.94**	**21.95**		**10.88**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	1	5		7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	2	1	9		16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**50.00**	**100.00**	**55.56**	✓	**43.75**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**6.25**	**9.09**	**25.00**		**12.50**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2	5	2		9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	14	13	11		39
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**14.29**	**38.46**	**18.18**	✓	**23.08**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**8.70**	**25.00**	**13.33**		**11.84**
Calificación del Proceso	**86.97**	**90.06**	**79.64**	**73.51**		**81.70**

HOJA DE CÁLCULOS (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**	**1.09**	**n/a**	4.98	n/a	**4.98**
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**	**29.09**	**10.88**	8.95	14.57	**11.76**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**43.75**	**12.50**	8.88	9.24	**9.06**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**23.08**	**11.84**	5.33	6.48	**5.90**
Total	**100**			**78.13**	**75.28**	**81.70**

El puntaje 81.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.70 / 10 = 8.17 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	8	9	14		32
Asuntos concluidos	6	28	34	39		107
Índice de asuntos diferidos (%)	**16.67**	**28.57**	**26.47**	**35.90**	✗	**29.91**
% de participación respecto del Sector	**2.13**	**9.09**	**7.63**	**11.76**		**8.60**
Asuntos diferidos no conciliados	1	5	4	6		16
Asuntos diferidos	1	8	9	14		32
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**62.50**	**44.44**	**42.86**	✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**3.85**	**10.64**	**7.14**	**10.00**		**8.47**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2	3	4		9
Asuntos concluidos	6	28	34	39		107
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**7.14**	**8.82**	**10.26**	✗	**8.41**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.69**	**15.00**	**25.00**		**14.52**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	1	2		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	**85.35**	**79.13**	**76.42**	**73.46**		**70.84**

HOJA DE CÁLCULOS (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**	**29.91**	**8.60**	11.48	13.32	**12.40**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**50.00**	**8.47**	10.50	11.78	**11.14**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**8.41**	**14.52**	13.61	1.00	**7.30**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**75.58**	**66.10**	**70.84**

El puntaje 70.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.84 / 10 = 7.08 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.17	x	0.6	4.90
• **Conciliación:**	7.08	x	0.4	2.84

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.74

FICHA ESTADÍSTICA 2016
CRÉDITO 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 ER: 23,077

Acciones de Defensa realizadas de Crédito Familiar: 2,488 Part. 10.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRÉDITO FAMILIAR:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,464**	**1,586**	**8.3%**
RECLAMACIONES	**898**	**902**	**0.4%**
Controversias	**888**	**888**	**0.0%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	304	308	1.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	521	513	-1.5%
• Conciliación	62	67	8.1%
Solicitud de Dictamen	**8**	**13**	**62.5%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**1**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**2**	**0**	**-100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,362**	**2,488**	**5.3%**

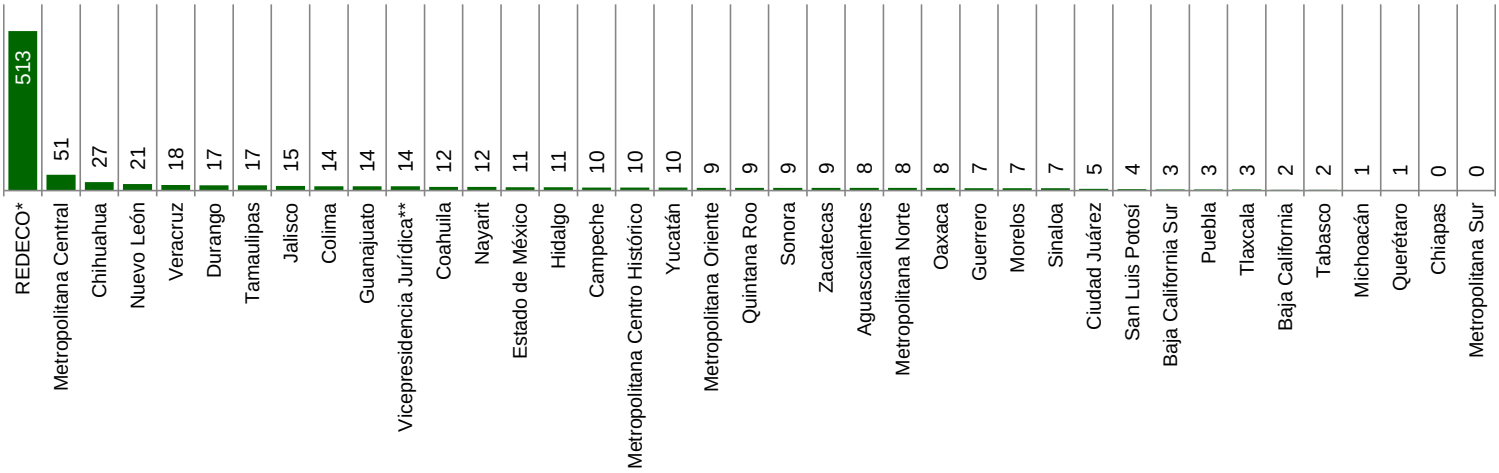
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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
CRÉDITO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 902

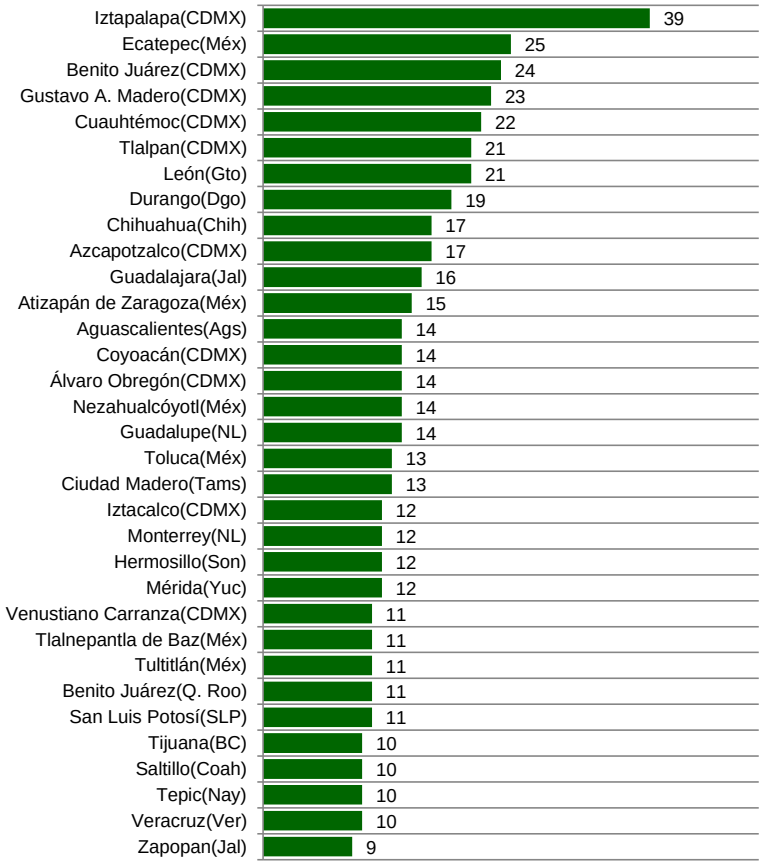


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 195 municipios del país se registra al menos una reclamación de Crédito Familiar, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.



El 63% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 37% por mujeres.

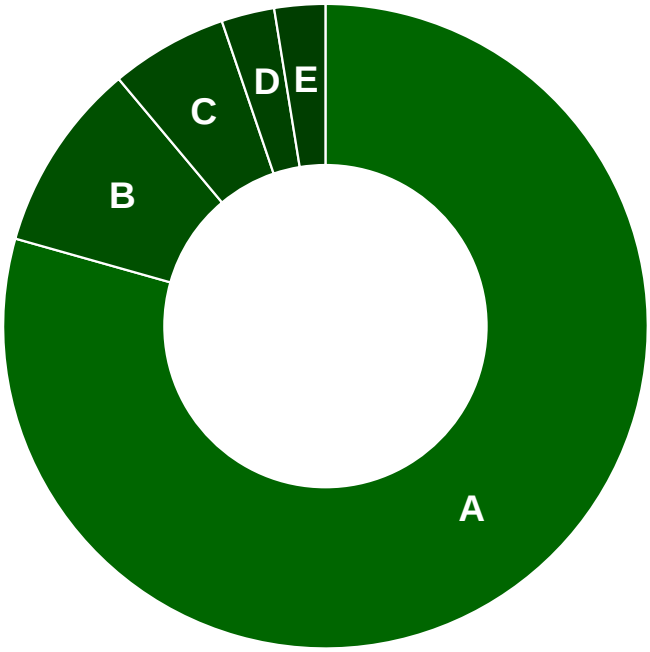
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	34	4%
Entre 30 y 39 años	148	16%
Entre 40 y 49 años	216	24%
Entre 50 y 59 años	227	25%
Entre 60 y 69 años	213	24%
Entre 70 y 79 años	64	7%
Más de 80 años	0	0%
Total	**902**	**100%**

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	**898**	**100.0**	**902**	**100.0**	**0.4**
Crédito personal	717	79.8	716	79.4	**-0.1**
Crédito simple	63	7.0	86	9.5	**36.5**
Tarjeta de crédito	52	5.8	53	5.9	**1.9**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	50	5.6	24	2.7	**-52.0**
Resto de productos 1/	16	1.8	23	2.5	**-**

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



A	**79.4%**	**Crédito personal**
	57%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**9.5%**	**Crédito simple**
	51%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	16%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	8%	Actualización de historial crediticio no realizada
C	**5.9%**	**Tarjeta de crédito**
	60%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D	**2.7%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
E	**2.5%**	**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	**Crédito Familiar, S.A. de C.V.**	**9.85**	**7.97**	**8.52**	**8.51**
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	N/A	8.17	7.08	7.74
3	Consupago, S.A. de C.V.	7.97	6.14	7.07	6.79
4	NR Finance México, S.A. de C.V.	9.10	5.53	6.09	6.41
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	5.56	0.00	5.68	2.81
	Índice del Sector	**9.25**	**4.03**	**8.21**	**7.15**

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 56% de reclamaciones del sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 53 SOFOM ER 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**
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**
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**
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.
(27 de 53 SOFOM ER 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, Crédito Familiar acumuló 1 vencimiento de 286 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.4% 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, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que de los 301 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 9 casos Crédito 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 éstos, 4 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 25 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 65 asuntos atendidos en este proceso, 23 (35.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 47.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	1	0		1
Asuntos directos	71	75	79	61		286
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**1.27**	**0.00**	✓	**0.35**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**6.67**	**0.00**		**2.38**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	764	1,171	1,479	1,055		4,469
Asuntos directos	71	75	79	61		286
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.76**	**15.61**	**18.72**	**17.30**	✓	**15.63**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	0	1		2
Asuntos directos	71	75	79	61		286
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**1.33**	**0.00**	**1.64**	✗	**0.70**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**20.00**	**0.00**	**25.00**		**13.33**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	80	78	82	61		301
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	4	4	0	1		9
Asuntos de GE que pasaron a CO	9	8	7	10		34
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**44.44**	**50.00**	**0.00**	**10.00**	✗	**26.47**
% de participación respecto del Sector	**14.81**	**8.89**	**0.00**	**2.44**		**6.12**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2	0	1		4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	4	0	1		9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**25.00**	**50.00**	**0.00**	**100.00**	✗	**44.44**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**12.50**	**0.00**	**5.00**		**7.14**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2	0	4		7
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	4	7	9		25
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**50.00**	**0.00**	**44.44**	✗	**28.00**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**8.70**	**0.00**	**26.67**		**9.21**
Calificación del Proceso	**81.39**	**73.78**	**91.09**	**76.05**		**79.65**

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**	**0.35**	**2.38**	9.97	9.57	**9.77**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**15.63**	**n/a**	1.92	n/a	**1.92**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.70**	**13.33**	3.95	3.00	**3.48**
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**	**26.47**	**6.12**	9.94	16.95	**13.44**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**44.44**	**7.14**	8.78	11.71	**10.24**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**28.00**	**9.21**	4.33	7.26	**5.80**
Total	**100**			**73.89**	**78.48**	**79.65**

El puntaje 79.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.65 / 10 = 7.97 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 3o. vs 4o. 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.)	42	0	0	0		42
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**42.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**42.00**
% 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	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	**92.29**	**N/A**	**N/A**	**N/A**		**98.46**

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**	**42.00**	**n/a**	8.46	n/a	**8.46**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**98.46**	**80.00**	**98.46**

El puntaje 98.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.46 / 10 = 9.85 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 3o. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	7	6	7		23
Asuntos concluidos	12	17	17	19		65
Índice de asuntos diferidos (%)	**25.00**	**41.18**	**35.29**	**36.84**	✗	**35.38**
% de participación respecto del Sector	**6.38**	**7.95**	**5.08**	**5.88**		**6.18**
Asuntos diferidos no conciliados	0	2	5	4		11
Asuntos diferidos	3	7	6	7		23
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**28.57**	**83.33**	**57.14**	✓	**47.83**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.26**	**8.93**	**6.67**		**5.82**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	12	17	17	19		65
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	2	0	1		3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**94.06**	**88.70**	**80.96**	**86.34**		**85.19**

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**	**35.38**	**6.18**	9.92	15.20	**12.56**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**47.83**	**5.82**	10.91	14.35	**12.63**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.83**	**89.55**	**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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.85 x**	**0.2**	**1.97**
• **Gestión Electrónica:**	**7.97 x**	**0.5**	**3.98**
• **Conciliación:**	**8.52 x**	**0.3**	**2.56**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.51