SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS

METODOLOGÍA

JULIO 2015

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

RESUMEN

Julio 01, 2015.

Inicio de la metodología: Evaluación 1er trimestre 2015.

Comentarios:

- Sustituye al "Índice de Atención a Usuarios" que se presenta en el Buró de Entidades Financieras.
- Sustituye la evaluación del "Proceso de Gestión Electrónica" que formaba parte del "Índice de Atención a Usuarios".

El "Índice de Desempeño de Atención a Usuarios" está encaminado a medir la calidad en la operación que las Instituciones Financieras tienen en los PROCESOS DE GESTIÓN ELECTRÓNICA, GESTIÓN ORDINARIA Y CONCILIACIÓN.

La finalidad es incentivar a las Instituciones para que otorguen una mejor atención, evitando malas prácticas y cumpliendo con lo establecido en Ley y Convenios de Colaboración.

EVALUACIÓN POR PROCESO:

A. Las instituciones obtendrán 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 obtendrán los puntos totales por institución, obteniendo así el PUNTAJE DE CADA PROCESO.

CALIFICACIÓN INTEGRAL DE DESEMPEÑO

D. Se ponderan los puntajes de cada proceso con los siguientes porcentajes:

Gestión Electrónica	50 %
Gestión Ordinaria	20 %
Conciliación	30 %

E. Se suman los puntajes ponderados para obtener el **ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS**.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

SEGMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se realiza una separación por los siguientes sectores financieros:

Sector	IF´s evaluadas
Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES)	11
Afianzadoras	15
Almacenes Generales de Depósito	19
Aseguradoras	84
Aseguradoras de Pensiones	9
Aseguradoras Especializadas en Salud	9
Banca de Desarrollo	6
Banca Múltiple (Bancos)	45
Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)	3
Casas de Bolsa	35
Casas de Cambio	9
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	2
Operadores del Mercado de Derivados	10
Sociedades Controladoras	24
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPs)	142
Sociedades de Ahorro y Préstamo	2
Sociedades de Inversión	585
Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro (SIEFORES)	77
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	10
Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCOS)	1
Sociedades Financieras Populares (SOFIPOs)	46
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	39
Sofom E.N.R.	2,987
Sofom E.R.	28
Uniones de Crédito	103
Total Instituciones	**4,301**

Por Sector e Institución financiera se agrupan aquellas que tienen operación homologada como el caso de las Sofomes E.R. que manejan Tarjetas de Crédito con el Banco de su mismo grupo Financiero.

- Por ejemplo, Santander Consumo con Banco Santander.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Cada proceso tiene criterios específicos para evaluarlo. A partir de estos se obtienen los indicadores ÍNDICES (I) y PARTICIPACIÓN (P). Para los criterios de tiempo no aplica la Participación.

Proceso		Criterio	Puntaje
GESTIÓN ELECTRÓNICA		**Asuntos directos* no respondidos (vencidos)**	**10**
	I	*Asuntos directos no respondidos entre el Total de asuntos concluidos por 100.*	
	P	*Asuntos directos no respondidos entre el total de asuntos directos del sector por 100.*	
		Tiempo promedio de asuntos directos	**5**
	I	*Tiempo promedio de la UNE de resolución de asuntos directos respecto al tiempo establecido de 20 días hábiles.* • *20 días =1 punto* • *1 día =5 puntos*	
		Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**
	I	*Asuntos directos con respuesta incongruente entre el Total de asuntos directos por 100.*	
	P	*Asuntos directos con respuesta incongruente entre el total de asuntos incongruentes del sector por 100.*	
		Base de datos *Concluidos GE (no incluye cobranza)*	
		Asuntos con Prórroga	**10**
	I	*Asuntos con prórroga entre el Total de asuntos concluidos por 100.*	
	P	*Asuntos con prórroga entre el total de asuntos con prórroga del sector por 100.*	
		Asuntos con prórroga no respondidos (vencidos)	**15**
	I	*Asuntos con prórroga no respondidos entre el Total de asuntos con prórroga por 100.*	
	P	*Asuntos con prórroga no respondidos entre el total de asuntos con prórroga no respondidos del sector por 100.*	

		Tiempo promedio de asuntos con prórroga	**5**
	I	*Tiempo promedio de resolución de asuntos con prórroga respecto al tiempo máximo del sector.*	
		Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**
	I	*Asuntos con prórroga con respuesta incongruente entre el Total de asuntos concluidos por 100.*	
	P	*Asuntos con prórroga con respuesta incongruente entre el total de asuntos con prórroga con respuesta incongruente del sector por 100.*	
		Base de datos *Concluidos GE (no incluye cobranza)*	
		Asuntos Favorables en GE que pasaron a CO **	**20**
	I	*Asuntos favorables en GE que entraron a conciliación entre el Total de los asuntos que entraron a conciliación provenientes de GE por 100.*	
	P	*Asuntos favorables en GE que entraron a conciliación entre el Total de asuntos favorables en GE que entraron a conciliación del sector por 100.*	
		Asuntos Favorables en GE que en CO NO SE CONCILIARON **	**15**
	I	*Asuntos favorables en GE que no se conciliaron en CO entre la suma de todos los favorables en GE que entraron a CO por 100.*	
	P	*Asuntos favorables en GE que no se conciliaron en CO entre el Total de asuntos favorables en GE que no se conciliaron en CO del sector por 100.*	
		Asuntos NO favorables en GE que en CO SE CONCILIARON **	**10**
	I	*Asuntos No favorables en GE que entraron a CO y se conciliaron en CO entre la suma de todos los No favorables en GE que entraron a CO por 100*	
	P	*Asuntos No favorables en GE que entraron a CO y se conciliaron en CO entre el Total de asuntos No favorables en GE que entraron a CO y se conciliaron en CO en el sector por 100*	
		Base de datos *Concluidos CO (no incluye cobranza)*	
		SUMA	**100**

** Se entiende como asuntos directos en GE, aquellos en los que la UNE no solicita prórroga, documentación adicional, corrección de datos o reversa.*
*** Ver explicación en el nexo 1*

Proceso		Criterio	Puntaje
GESTIÓN ORDINARIA		**Asuntos directos* no respondidos (vencidos)**	**10**
	I	*Asuntos directos no respondidos entre el Total de asuntos directos por 100.*	
	P	*Asuntos directos no respondidos entre Total de asuntos directos no respondidos del sector por 100.*	
		Tiempo promedio de asuntos directos	**10**
	I	*Tiempo promedio de resolución de asuntos directos respecto al tiempo máximo obtenido por una IF del sector*	
		Base de datos *Concluidos GO (no incluye cobranza)*	
		Asuntos con Prórroga	**10**
	I	*Asuntos con prórroga entre el Total de asuntos concluidos por 100.*	
	P	*Asuntos con prórroga entre el total de asuntos con prórroga del sector por 100.*	
		Tiempo promedio de asuntos con prórroga	**10**
	I	*Tiempo promedio de resolución de asuntos con prórroga respecto al tiempo máximo obtenido por una IF del sector.*	
		Asuntos con prórroga no respondidos (vencidos)	**15**
	I	*Asuntos con prórroga no respondidos entre el Total de asuntos con prórroga por 100.*	
	P	*Asuntos con prórroga no respondidos entre el total de asuntos con prórroga no respondidos del sector por 100.*	
		Base de datos *Concluidos GO (no incluye cobranza)*	
		Asuntos Favorables en GO que pasaron a CO**	**20**
	I	*Asuntos favorables en GO que entraron a conciliación entre el total de los asuntos que entraron a conciliación provenientes de GO por 100.*	
	P	*Asuntos favorables en GO que entraron a conciliación entre el Total de asuntos favorables en GO que entraron a conciliación del sector por 100.*	
		Asuntos Favorables en GO que en CO NO CONCILIARON**	**15**

	I	*Asuntos favorables en GO que no se conciliaron en CO entre la suma de todos los favorables en GO que entraron a CO por 100.*	
	P	*Asuntos favorables en GO que no se conciliaron en CO entre el Total de asuntos favorables en GO que no se conciliaron en CO del sector por 100.*	
		Asuntos NO favorables en GO que en CO SE CONCILIARON**	**10**
	I	*Asuntos No favorables en GO que entraron a CO y se conciliaron en CO entre la suma de todos los No favorables en GO que entraron a CO por 100.*	
	P	*Asuntos No favorables en GO que entraron a CO y se conciliaron en CO entre el Total de asuntos No favorables en GO que entraron a CO y se conciliaron en CO en el sector por 100.*	
		Base de datos *Concluidos CO (no incluye cobranza)*	
		SUMA	**100**

** Se entiende como asuntos directos en GO, aquellos en los que la UNE no solicita prórroga o documentación adicional.*
*** Ver explicación en el Anexo 2.*

Proceso		Criterio	Puntaje
CONCILIACIÓN		**Asuntos diferidos**	**20**
	I	*Asuntos con diferimientos* entre el total de asuntos concluidos por 100.*	
	P	*Asuntos con diferimiento entre el total de asuntos con diferimiento del sector por 100.*	
		Asuntos diferidos no conciliados	**20**
	I	*Asuntos no conciliados que tuvieron diferimiento entre el Total de asuntos con diferimiento por 100.*	
	P	*Asuntos no conciliados que tuvieron diferimiento entre el Total de asuntos no conciliados que tuvieron diferimiento del sector por 100.*	
		Asuntos con incumplimientos	**20**
	I	*Asuntos con incumplimientos** entre el Total de asuntos concluidos por 100.*	
	P	*Asuntos con incumplimientos entre el total de incumplimientos del sector por 100.*	
		Asuntos con incumplimiento de convenio	**40**
	I	*Asuntos con incumplimientos de convenio entre el Total de asuntos con convenio por 100.*	
	P	*Asuntos con incumplimientos de convenio entre el Total de asuntos con incumplimientos de convenio del sector por 100.*	
		Base de datos *Concluidos CO (no incluye cobranza)*	
		SUMA	**100**

** Se contabilizan asuntos con diferimientos, no el volumen de diferimientos.*

*** Se contabilizan asuntos con incumplimientos, no el volumen de incumplimientos.*

CÁLCULOS

Sólo se evalúan las Instituciones Financieras que tienen asuntos en al menos uno de los procesos considerados. A las que no cumplen con esta condición, no aplica la asignación de un valor en el índice por lo que indicará con "N/A".

Para cada Institución Financiera se realizan la siguiente mecánica en cada uno de los criterios:

1. Se obtiene el **índice** y su puntaje.
2. Se obtiene la **participación** y su puntaje.
3. Se obtiene el promedio simple del puntaje del ÍNDICE con el puntaje de PARTICIPACIÓN para obtener el **puntaje combinado** en cada criterio.
4. Por proceso**,** se realiza la **suma de los puntajes** que la Institución Financiera obtuvo en cada criterio para obtener el puntaje en cada uno de estos procesos (GE, GO, CO).
5. Se realiza la **ponderación** de los puntajes totales de cada proceso.
6. Se suman los puntos ponderados para obtener el **ÍNDICE DE DESEMPEÑO**.

1. Se obtiene el índice y su puntaje.

La calificación de cada uno de los criterios de evaluación se obtienen a partir de dos calificaciones previas considerando en una el *Índice* y en la otra la *Participación*. Una vez obtenidos este puntaje, se aplica un promedio aritmético simple para generar el resultado total de la Institución en cada criterio.

- **ÍNDICE**, cuando el desempeño de la Institución financiera en el rubro revisado depende exclusivamente del desempeño propio. Se calcula respecto a los propios datos de la Institución. Para la obtención del puntaje se utiliza un método de interpolación considerando como máximo el puntaje de cada criterio y como mínimo la unidad (1).
    - **Fórmula de cálculo ejemplo:** Asuntos directos no respondidos **entre** el Total de asuntos concluidos ***por 100.***
        - **Ejemplo: (1,346 / 5,939) x 100 = 23%**
    - **Fórmula de cálculo del puntaje:** Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]
        - **Ejemplo: (10) – [((10-1) x (0%-23%)) / (0%-74%)] = 7.2**

Esta misma mecánica aplica a todos los criterios y todos los procesos.

2. Se obtiene la <u>participación</u> y su puntaje.

- **PARTICIPACIÓN**, cuando el desempeño de la Institución financiera en el rubro revisado depende del comparativo con el de las demás Instituciones involucradas en la evaluación. Se calcula respecto al total de datos del sector. Para la obtención del puntaje se utiliza un método de interpolación considerando como máximo el puntaje de cada criterio y como mínimo la unidad (1).
  - **Fórmula de cálculo ejemplo:** Asuntos directos no respondidos ***<u>entre</u>*** el total de asuntos directos no respondidos del sector ***<u>por 100</u>*.**
    - **Ejemplo: (1,346 / 1,420) * 100 = 95%**
  - **Fórmula de cálculo del puntaje:** Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]
    - **Ejemplo: (10) – [((10-1) x (0%-95%)) / (0%-95%)] = 1.0**
      En este ejemplo coincide el valor de cálculo con el máximo, debido a eso el resultado es el puntaje mínimo asignado.

Para los criterios de tiempo no aplica la Participación.

<u>Excepciones en el índice y la Participación</u>

A. La excepción es para los criterios de *<u>Tiempo promedio de asuntos directos</u>* en GE y GO. En estos casos se considera simplemente el tiempo promedio como índice, y no para Participación. Adicionalmente para GE, se limita a los 20 días establecidos en el Convenio como máximo para proporcionar respuesta:

- **Fórmula de cálculo del puntaje:** Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (20 – valor a calcular)) / (20 – 1)

B. Cuando **<u>todos</u>** los índices o la Participación del sector son cero, la fórmula de interpolación no tiene validez por lo cual considerando que todas las Instituciones no tuvieron datos negativos en la atención se asigna el máximo puntaje del criterio en donde se encuentre esta situación.

C. Cuando **<u>todos</u>** los índices o la Participación del sector son iguales pero diferentes a cero, la fórmula de interpolación no tiene validez por lo cual considerando que todas las Instituciones tuvieron datos negativos en la atención se asigna el mínimo puntaje del criterio en donde se encuentre esta situación.

3. Se obtiene el promedio simple del puntaje del ÍNDICE con el puntaje de PARTICIPACIÓN para obtener el puntaje combinado en cada criterio.

- **Fórmula de cálculo ejemplo:** (Puntaje del índice + Puntaje de participación) / 2 = Calificación combinada.
  - **Ejemplo: (7.2 + 1.0) / 2 = 4.1**

4. Por proceso, se realiza la suma de los puntajes que la Institución Financiera obtuvo en cada criterio para obtener la calificación en cada uno de estos procesos (GE, GO, CO).

Los pasos anteriores se realizan en cada criterio de cada proceso obteniendo la suma por proceso.

Proceso		Criterio	Obtenido	Esperado
GESTIÓN ELECTRÓNICA		Asuntos directos no respondidos (vencidos)	**4.1**	**10**
		Tiempo promedio de asuntos directos	**1.6**	**5**
		Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**3.0**	**5**
		Asuntos con Prórroga	**3.0**	**10**
		Asuntos con prórroga no respondidos (vencidos)	**1.0**	**15**
		Tiempo promedio de asuntos con prórroga	**1.4**	**5**
		Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**2.9**	**5**
		Asuntos Favorables en GE que pasaron a CO	**9.4**	**20**
		Asuntos Favorables en GE que en CO NO SE CONCILIARON	**9.9**	**15**
		Asuntos NO favorables en GE que en CO SE CONCILIARON	**3.5**	**10**
		SUMA	**39.8**	**100**

Proceso		Criterio	Obtenido	Esperado
GESTIÓN ORDINARIA		Asuntos directos no respondidos (vencidos)	**5.0**	**10**
		Tiempo promedio de asuntos directos	**6.0**	**10**
		Asuntos con Prórroga	**1.0**	**10**
		Tiempo promedio de asuntos con prórroga	**3.6**	**10**
		Asuntos con prórroga no respondidos (vencidos)	**15**	**15**
		Asuntos Favorables en GO que pasaron a CO	**7.3**	**20**
		Asuntos Favorables en GO que en CO NO CONCILIARON	**8.3**	**15**
		Asuntos NO favorables en GO que en CO SE CONCILIARON	**3.8**	**10**
		SUMA	**50.0**	**100**

Proceso		Criterio	Obtenido	Esperado
CONCILIACIÓN		Asuntos diferidos	**6.8**	**20**
		Asuntos diferidos no conciliados	**5.1**	**20**
		Asuntos con incumplimientos	**8.0**	**20**
		Asuntos con incumplimiento de convenio	**1.0**	**40**
		SUMA	**20.9**	**100**

5. Se realiza la ponderación con los puntajes totales de cada proceso.

Se realiza la ponderación de los puntajes totales obtenidos en cada proceso por el porcentaje definido en cada proceso:

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

Para realizar la ponderación debe considerarse los siguientes supuestos:

- En caso de que exista calificación en los tres procesos, la calificación se obtiene con la suma de las multiplicaciones de los valores de cada proceso por la ponderación definida en cada uno de ellos. GE con cero por no tener convenio se considera en este supuesto.
- En el caso que existan calificación en dos procesos, la ponderación del faltante se dividirá en partes iguales y se sumara en los procesos existentes para realizar la ponderación con estos para obtener la calificación final.
- En el caso que exista calificación en un proceso, no habrá ponderación y se tomará la calificación del único proceso existente como la calificación final.
    - **Fórmula de cálculo: (Puntaje GEx0.5) = Ponderación por proceso GE**
        - **Ejemplo: (39.8x0.5) = 19.9**
    - **Fórmula de cálculo: (Puntaje GOx0.2) = Ponderación por proceso GO**
        - **Ejemplo: (50.0x0.2) = 10.0**
    - **Fórmula de cálculo: (Puntaje COx0.3)= Ponderación por proceso CO**
        - **Ejemplo: (20.9x0.3) = 6.27**

6. Se suman los puntos ponderados para obtener el ÍNDICE.

- **Fórmula de cálculo: [(Ponderación por proceso GE) + (Ponderación por proceso GO) + (Ponderación por proceso CO)] = ÍNDICE**
    - **Ejemplo: [(19.9) + (10.0) + (6.27)] = 36.2**

La información de presenta por Sector con todas la Instituciones Financieras a través de una tabla, en donde en las columnas de cada proceso se coloca el **Puntaje de cada Proceso** indicando en el título la ponderación por la que debe ser afectado.

Institución	Convenio SIGE*	GE (50%)	GO (20%)	CO (30%)	ÍNDICE
BANCO "N"	**Con convenio**	**39.8**	**50.0**	**20.9**	**36.2**

**Para una mejor lectura de la tabla, se incluye si la Institución Financiera tiene celebrado Convenio de Gestión Electrónica.*

- **Por ejemplo:**
- **El BANCO "N" que tiene convenio SIGE, obtuvo una puntuación de 39.8 en el proceso de Gestión Electrónica de 100 puntos posibles.**
- **El BANCO "N", obtuvo una puntuación de 50.0 en el proceso de Gestión Ordinaria de 100 puntos posibles.**
- **El BANCO "N", obtuvo una puntuación de 20.9 en el proceso de Conciliación de 100 puntos posibles**
- **El BANCO "N" que tiene convenio SIGE, obtuvo una calificación de 36.2 en el ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS en una escala de 100.**

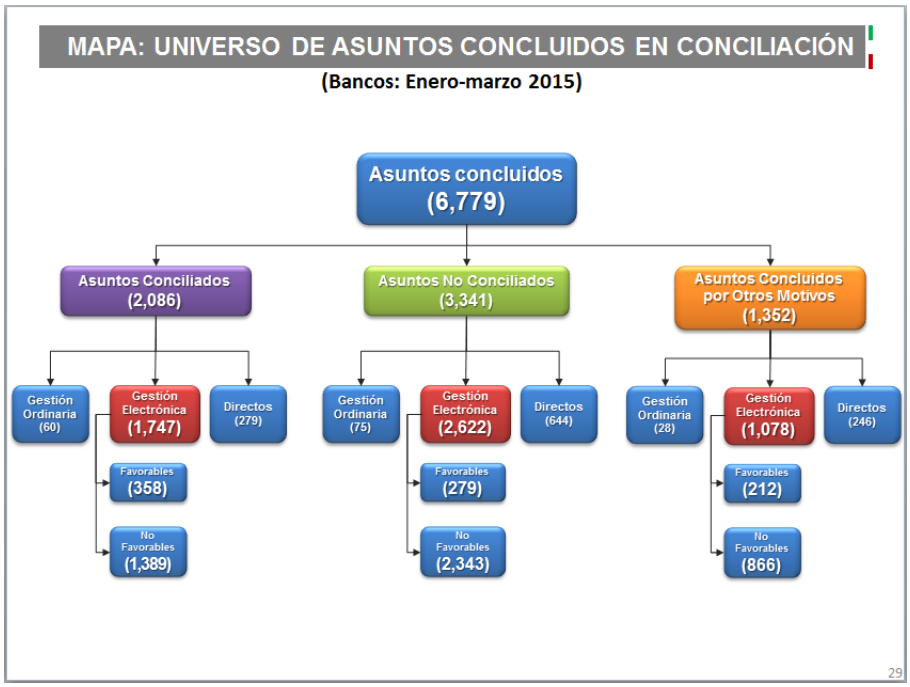
Consideraciones adicionales a este punto

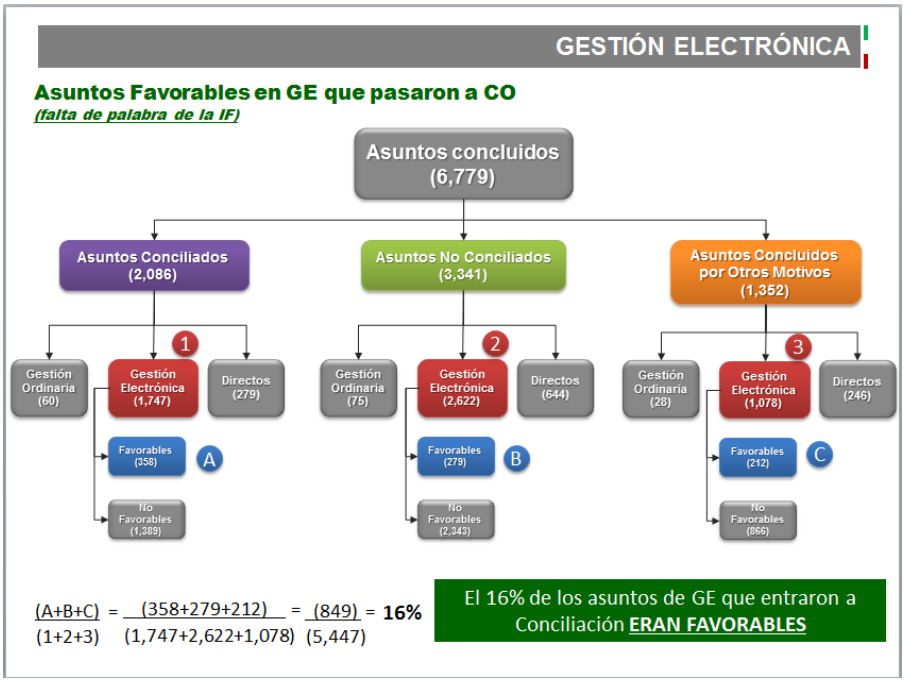
- En caso de que no se tenga convenio en GE, se considerara un valor de cero puntos en este proceso.
- En caso que teniendo convenio en GE pero que no existan asuntos en el proceso de GE, no se asignará ninguna calificación en este proceso, es decir no aplica este criterio en la suma total.
- En caso de no tener asuntos en GO, no se asignara ninguna calificación en este proceso, es decir no aplica este criterio en la suma total.
- En caso de no tener asuntos en CO, se asignara una calificación de 100 en este proceso para fomentar que las Instituciones solucionen los asuntos en los procesos previos.

ANEXOS

Anexo 1

A continuación, utilizando el sector de Banca Múltiple, se conceptualizan los 3 criterios obtenidos para **GESTIÓN ELECTRÓNICA** de la base de datos “Concluidos en conciliación”.





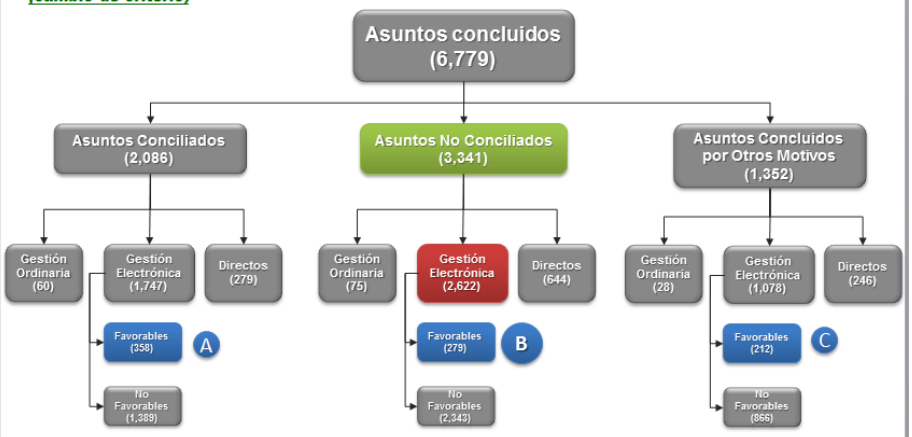
SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA

Asuntos Favorables en GE que en CO NO SE CONCILIARON

(cambio de criterio)



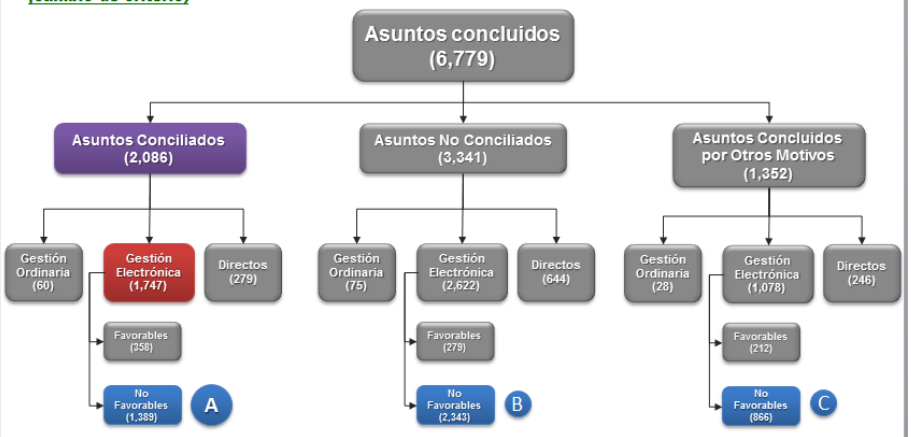
$$\frac{(B)}{(A+B+C)} = \frac{(279)}{(358+279+212)} = \frac{(279)}{(849)} = \mathbf{33\%}$$

El 33% de los asuntos Favorables en GE que entraron a CO, NO SE CONCILIARON.

GESTIÓN ELECTRÓNICA

Asuntos NO favorables en GE que en CO SE CONCILIARON

(cambio de criterio)

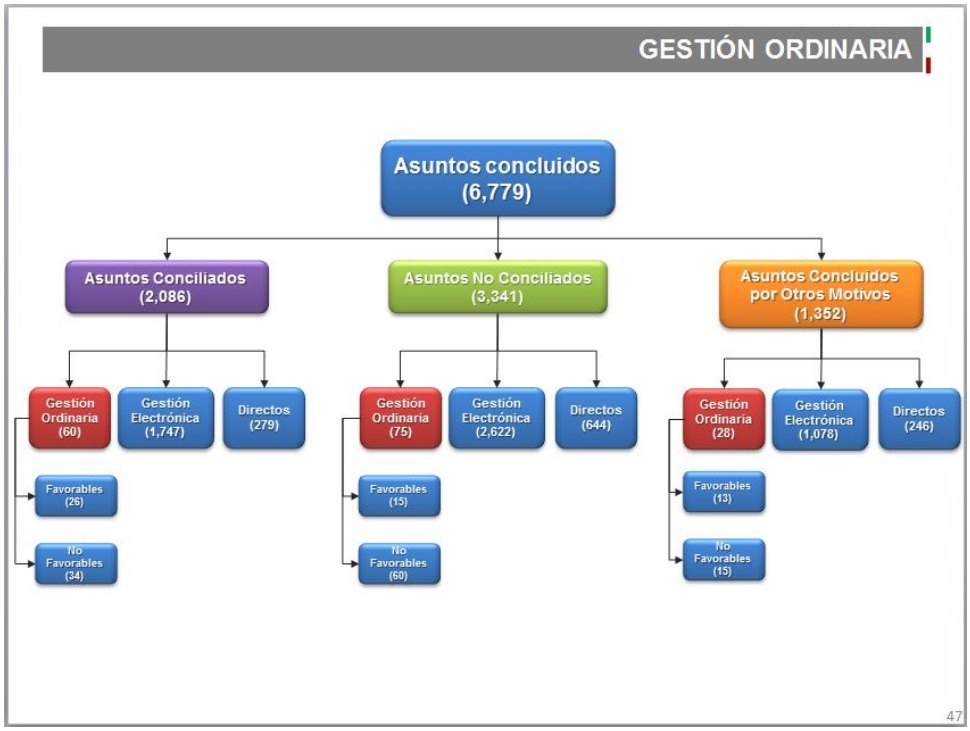


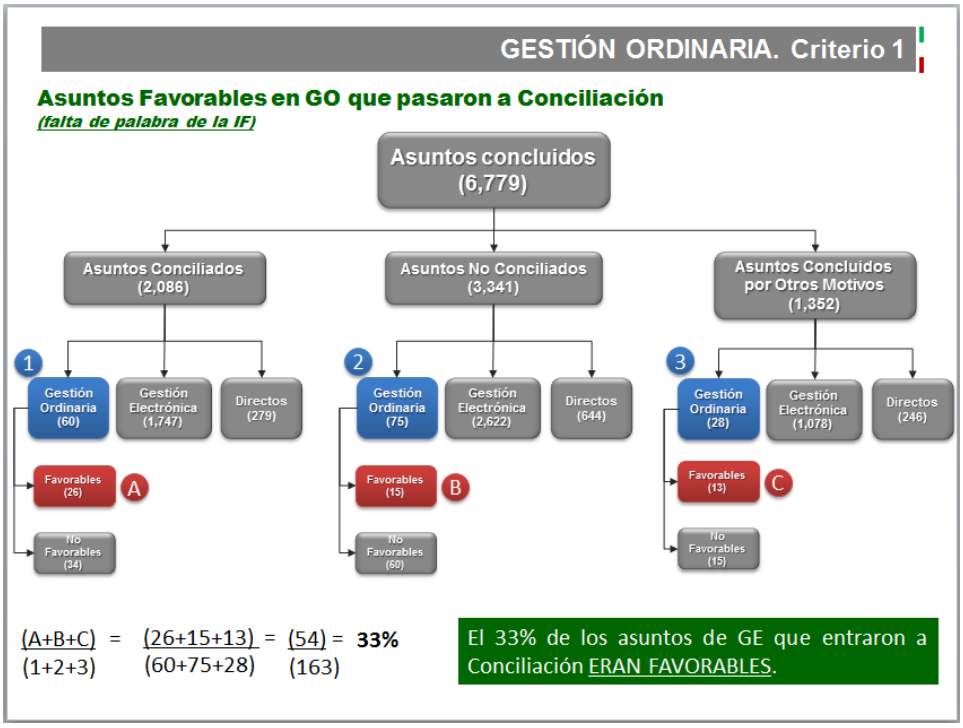
$$\frac{(A)}{(A+B+C)} = \frac{(1,389)}{(1,389+2,343+866)} = \frac{(1,389)}{(4,598)} = \mathbf{30\%}$$

El 30% de los asuntos NO Favorables en GE que entraron en Conciliación, SE CONCILIARON.

Anexo 2

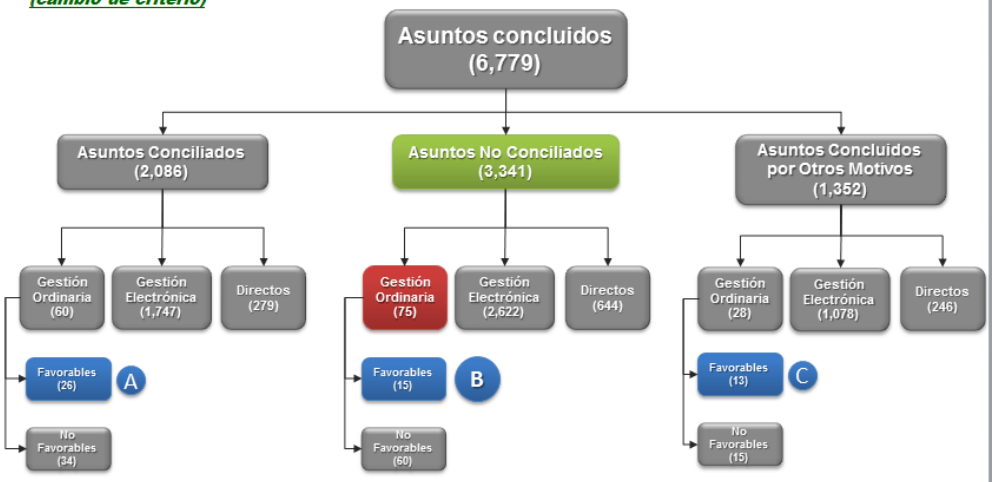
A continuación, utilizando el sector de Banca Múltiple, se conceptualizan los 3 criterios obtenidos para **GESTIÓN ORDINARIA** de la base de datos “Concluidos en conciliación”.





GESTIÓN ORDINARIA. Criterio 2

Asuntos Favorables en GO que en CO NO SE CONCILIARON
(cambio de criterio)

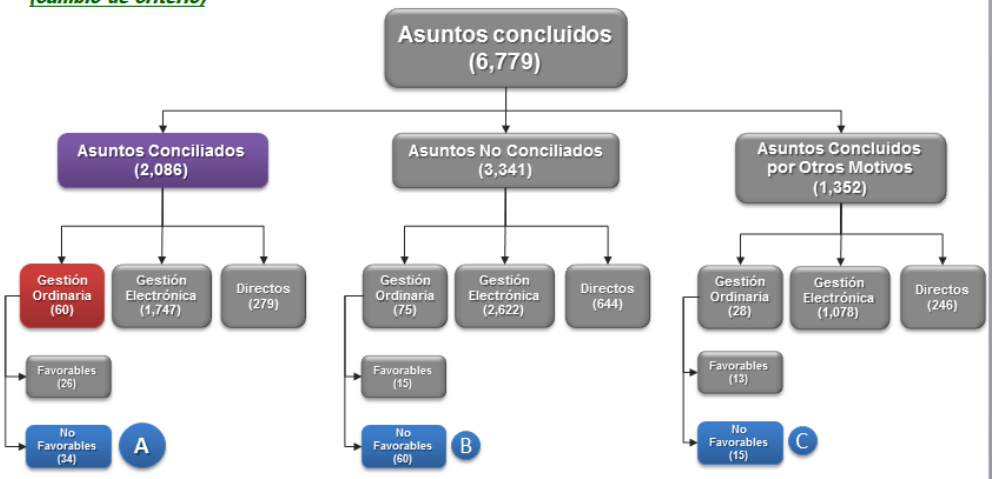


$$\frac{(B)}{(A+B+C)} = \frac{(15)}{(26+15+13)} = \frac{(15)}{(54)} = \mathbf{28\%}$$

El 28% de los asuntos Favorables en GO que entraron a CO, NO SE CONCILIARON.

GESTIÓN ORDINARIA. Criterio 3

Asuntos NO favorables en GO que en Conciliación se conciliaron
(cambio de criterio)



$$\frac{(A)}{(1+2+3)} = \frac{(34)}{(34+60+15)} = \frac{(34)}{(109)} = \mathbf{31\%}$$

El 31% de los asuntos No favorables en GO que iniciaron Conciliación, SE CONCILIARON.