

Nota operación del Nuevo IDATU

---

## GESTIÓN ORDINARÍA (20%)

### CRITERIOS Y VALORACIÓN

**Asuntos Vencidos:** Asuntos que son turnados a las Instituciones Financieras con a través del art. 53 de la ley de CONDUSEF, en las que se les determina un plazo para dar su respuesta, y la institución no lo remite a la Comisión Nacional en el plazo acordado.

Valoración: 20 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asunto concluido en el proceso de Gestión Ordinaria dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que tenga como actividad de conclusión "ATJ043 La IF no contestó solicitud de información"

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Asuntos vencidos}}{\text{Total de asuntos concluidos}}$$

**Vencidos SINE (PAU):** Asuntos en los que las instituciones financieras recibieron alguna solicitud a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas SINE y no dio contestación a través del mismo.

Valoración: 20 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asunto concluido en el proceso de Gestión Ordinaria dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que se encuentren notificados en el SINE
- Que no tengan contestación en el SINE

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Asuntos notificados en SINE sin respuesta}}{\text{Total de asuntos notificados por SINE}}$$





**Tiempo promedio de asuntos:** Tiempo promedio de los asuntos dentro del proceso de Gestión Ordinaria, según el procesador estadísticos, siendo el tiempo que pasa desde la primera actividad con la que se inicia el proceso (Ei) y la actividad de cierre (Ef).

Valoración: 5 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Tiempo transcurrido entre alguna de las actividades de inicio:
  - ATJ172 Se recibió acuse de recibido
  - ATJ173 No se recibió acuse de recibido

Y alguna de las actividades de conclusión:

- ATJ235 La UNE no dio respuesta
- ATJ327 Respuesta favorable al Usuario
- ATJ328 Respuesta no favorable al Usuario
- ATJ043 La IF no contestó solicitud de información

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de días transcurridos}}{\text{Número de asuntos concluidos en el proceso}}$$

**Solicitudes de Prórroga:** Solicitudes de prórroga que las instituciones financieras durante el proceso.

Valoración: 15 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ034 La IF solicitó prórroga.

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de asuntos con solicitud de Prórroga}}{\text{Número de asuntos concluidos en el proceso}}$$





**Asuntos con prórroga no respondidos:** Asuntos dentro del proceso de Gestión Ordinaria, en los que la Institución Financiera solicita se le otorgue prórroga.

Valoración: 15 de 100 puntos

Criterios de consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ034 La IF solicitó prórroga.
- Que la actividad de conclusión sea ATJ043 La IF no contestó solicitud de información

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de asuntos con solicitud de Prórroga vencidos}}{\text{Total de asuntos con solicitud de Prórroga}}$$

**Favorable en GO que pasaron a CO:** Asuntos que concluyeron el proceso de Gestión Ordinaria favorablemente, que pasaron al proceso de conciliación.

Valoración: 25 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Conciliación dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que los asuntos hayan pasado por el proceso de Gestión Ordinaria
- Que la actividad de conclusión en el proceso de Gestión Ordinaria sea ATJ237 Respuesta Favorable al Usuario

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Asuntos favorables en GO que pasaron a CO}}{\text{Asuntos que concluyeron en GO que pasaron a CO}}$$



## GESTIÓN ELECTRÓNICA (50%)

### CRITERIOS Y VALORACIÓN

**Asuntos Directos no respondidos:** Asuntos que son turnados a las Instituciones Financieras con a través del art. 59 bis I de la ley de CONDUSEF, en los que se determina un plazo estándar de 20 días hábiles para su contestación y la Institución Financiera no contesta en dicho término.

Valoración: 10 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asunto concluido en el proceso de Gestión Electrónica dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que tenga como actividad de conclusión "ATJ276 No respondió la UNE (Se informa al Usuario)"
- Que no tengan solicitudes por parte de la Institución Financiera.

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Asuntos vencidos}}{\text{Total de asuntos concluidos}}$$

**Tiempo promedio de asuntos directos:** Tiempo promedio de los asuntos dentro del proceso de Gestión Ordinaria, según el procesador estadísticos, siendo el tiempo que pasa desde la primera actividad con la que se inicia el proceso (Ei) y la actividad de cierre (Ef).

Valoración: 5 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Tiempo transcurrido entre alguna de las actividades de inicio:
  - ATJ255 Turnar asunto a la UNE

Y alguna de las actividades de conclusión:

- ATJ276 No respondió la UNE (Se informa al Usuario)
- ATJ273 Respuesta Favorable al Usuario (Se Informa al Usuario)
- ATJ274 Respuesta no Favorable al Usuario (Se Informa al Usuario)



Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de días transcurridos}}{\text{Número de asuntos concluidos en el proceso}}$$

**Asuntos directos rechazados:** Asuntos concluidos en el proceso, en los que las UAU determine que la respuesta no cumple con las características y formalidades para ser aceptada.

Valoración: 10 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Electrónica dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que el asunto se en su conclusión, se rechace por parte de la UAU colocando en el desenlace del asunto que se rechaza.

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de asuntos rechazados}}{\text{Total de asuntos concluidos en el proceso}}$$

**Solicitudes de Prórroga no aceptadas:** Asuntos dentro del proceso de Gestión Electrónica, en los que la Institución Financiera solicita se le otorgue prórroga y la UAU de CONDUSEF no la acepto.

Valoración: 10 de 100 puntos

Criterios de consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Electrónica dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ261 Solicitud de Prórroga (Por única vez).
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ268 No se autoriza la solicitud de prórroga.

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Asuntos con prórroga no aceptada}}{\text{Total de asuntos concluidos en el proceso}}$$



**Solicitudes de Prórroga no aceptadas vencidas:** Asuntos dentro del proceso de Gestión Electrónica, en los que la Institución Financiera solicita se le otorgue prórroga y la UAU de CONDUSEF no la acepto y el asunto se le venció a la Institución Financiera.

Valoración: 15 de 100 puntos

Criterios de consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Electrónica dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ261 Solicitud de Prórroga (Por única vez).
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ268 No se autoriza la solicitud de prórroga.
- Que la conclusión del asunto sea con la actividad ATJ276 No respondió la UNE (Se informa al Usuario)

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Asuntos con prórroga no aceptada vencidos}}{\text{Total de asuntos con prórroga no aceptada}}$$

**Tiempo promedio de Prórrogas no aceptadas:** Tiempo promedio asuntos dentro del proceso de Gestión Electrónica, en los que la Institución Financiera solicita se le otorgue prórroga y la UAU de CONDUSEF no la acepto.

Valoración: 5 de 100 puntos

Criterios de consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Electrónica dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Días hábiles de acuerdo con el procesador estadístico.
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ261 Solicitud de Prórroga (Por única vez).
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ268 No se autoriza la solicitud de prórroga.

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Timepo total de asuntos con prórroga no aceptada}}{\text{Asuntos con prórroga no aceptada}}$$



**Solicitudes de Prórroga no aceptadas rechazadas:** Asuntos dentro del proceso de Gestión Electrónica, en los que la Institución Financiera solicita se le otorgue prórroga y la UAU de CONDUSEF no la acepto, en los que las UAU determine que la respuesta no cumple con las características y formalidades para ser aceptada.

Valoración: 10 de 100 puntos

Criterios de consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Gestión Electrónica dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ261 Solicitud de Prórroga (Por única vez).
- El asunto tenga registrada la actividad ATJ268 No se autoriza la solicitud de prórroga.
- Que el asunto se en su conclusión, se rechazó por parte de la UAU colocando en el desenlace del asunto que se rechaza.

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Asuntos con prórroga no aceptada rechazada}}{\text{Total de asuntos con prórroga no aceptada}}$$

**Favorable en GE que pasaron a CO:** Asuntos que concluyeron el proceso de Gestión Electrónica favorablemente, que pasaron al proceso de conciliación.

Valoración: 25 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Conciliación dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que los asuntos hayan pasado por el proceso de Gestión Electrónica
- Que la actividad de conclusión en el proceso de Gestión Electrónica sea ATJ273 Respuesta Favorable al Usuario (Se Informa al Usuario)

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Asuntos favorables en GE que pasaron a CO}}{\text{Asuntos que concluyeron en GE que pasaron a CO}}$$



## CONCILIACIÓN (30%)

**Asuntos diferidos:** Asuntos que durante alguna de las audiencias de conciliación el Unidad de Atención a Usuarios difirió la audiencia para solicitar documentación adicional relacionada a la reclamación del usuario.

Valoración: 30 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Conciliación dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- El asunto debe tener registrada la actividad CO049 Las partes solicitaron diferimiento.
- El desenlace de esta actividad debe ser Se difirió Aud por solicitar a IF Inf. Adic.

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de asuntos con diferimeinto}}{\text{Total de asuntos concluidos en el proceso}}$$

**Informes no Razonados:** Asuntos en los que durante la audiencia de conciliación la Institución Financiera no entrega su informe de forma razonada, es decir no contesta todos los puntos de la reclamación del usuario.

Valoración: 10 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Conciliación dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que en la caratula se indique que el informe se entregó razonado.

1a. Audiencia		Inform
Informe:		Documentación:
<input checked="" type="radio"/> Completo	<input type="radio"/> Incompleto	<input checked="" type="radio"/> Sin Solicitud
<input type="radio"/> No presentó	<input checked="" type="checkbox"/> Razonado	<input type="radio"/> Incompleta
Propuestas del Conciliador:		



Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de asuntos con infomes no razonados}}{\text{Total de asuntos concluidos en el proceso}}$$

**Asuntos con incumplimientos:** Asuntos en los que la Institución Financiera no cumplen con la normativa aplicable y se hacen acreedoras a una sanción.

Valoración: 30 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Conciliación dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que tenga algún incumplimiento en el proceso, inasistencia, no entrego informe, no entrego documentación adicional, no acredito convenio, no cumplió convenio, etc.

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de asuntos con imforme no razonados}}{\text{Total de asuntos concluidos en el proceso}}$$

**Asuntos con incumplimiento de convenio:** Son los asuntos en los que la institución financiera durante la audiencia de conclusión, firma un convenio en que se compromete a cumplir en un plazo determinado con lo acordado.

Valoración: 30 de 100 puntos

Criterios de Consulta:

- Asuntos concluidos en el proceso de Conciliación dentro del plazo del IDATU, de acuerdo con el procesador estadístico.
- Que tenga alguna de las siguientes actividades:
  - CO052 La IF cumplió convenio
  - CO053 La IF no cumplió convenio
  - CO778 La IF cumplió convenio extemporáneamente
  - CO788 La IF presentó escrito de cumplimiento de convenio
- Que su actividad de conclusión sea CO053 La IF no cumplió convenio

Operación:

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de asuntos con incumplimiento de convenio}}{\text{Total de asuntos con Convenio}}$$

