



## NOTA METODOLOGICA DEL NUEVO IDATU

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es MEDIR LA CALIDAD con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene. Este índice se obtiene, a través de la evaluación de los siguientes procesos:

- I. **GESTION ELECTRÓNICA (GE).....60%**
- II. **CONCILIACIÓN (CO).....40%**

Y se consideran 5 criterios por cada proceso, los cuales se muestran a continuación.

### I. **GESTIÓN ELECTRÓNICA (60%)** **CRITERIOS Y VALORACIÓN**

#### 1. **Asuntos Directos no respondidos (Vencidos)**

De acuerdo con la *Disposición en materia de Registros ante CONDUSEF*, el plazo estipulado para brindar una resolución a una controversia es de 20 días hábiles para su contestación. Los asuntos directos no respondidos son aquellos que se turnan a las Instituciones Financieras y que no obtienen respuesta dentro del periodo previamente mencionado. **Valoración: 35 de 100 puntos.**

Criterios de Consulta:

- Asuntos que tengan como actividad de conclusión “No respondió la UNE (Se informa al Usuario)”
- Que no se tengan solicitudes por parte de la Institución Financiera como: Solicitud de Actualización de Datos, Solicitud de Información Adicional, Solicitud de Prórroga.
- Se consideran los asuntos de solicitud de segunda respuesta y que no son respondidos al termino de los 5 días hábiles que establece la *Disposición en materia de Registros ante CONDUSEF*.

Operación:

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

#### 2. **Tiempo promedio de asuntos directos**

El cálculo del tiempo promedio se realiza en el Sistema de Gestión de Electrónica (SIGE); este abarca desde que el asunto es enviado a la Institución Financiera hasta su resolución. Para establecer los valores máximo y mínimo, se toman en cuenta los tiempos promedio del sector. Nota: no se toman en cuenta los asuntos que tienen “solicitudes” intermedias (mencionadas en el punto anterior). Los tiempos en el SIGE son los que se establecen en la *Disposición en materia de Registros ante CONDUSEF*. **Valoración: 15 de 100 puntos.**

Operación:

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





### 3. Asuntos directos rechazados y reportados como 100% no favorables (no motivado/no fundado/no soportado):

Asuntos en los que la UAU podrá solicitar una Segunda Respuesta, una vez que ésta identifica que el asunto no se está arreglando conforme a la reclamación de origen. **Valoración: 30 de 100 puntos**

Criterios de Consulta:

- Motivos que dan origen a la solicitud de la segunda respuesta:
  - No motivado: razón que señala incongruencia o carencia de elementos suficientes en la resolución;
  - No fundamentado: la resolución carece de fundamento legal;
  - No soportado: falta la documentación o evidencia señalada en la resolución.
- El plazo de 5 días hábiles para responder a la Segunda Respuesta comienza en el momento en que la solicitud aparece en el Tablero de Control del SIGE de la institución financiera.

Operación:

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

### 4. Asuntos Directos con causas administrativas (con obligaciones “de hacer”)

Son aquellos asuntos que los usuarios presentan ante CONDUSEF y que las Instituciones Financieras deberían haber atendido. Esto puede incluir casos como solicitudes de trámite no atendidas o no concluidas, así como solicitudes de registro no concluidas o no atendidas, entre otros ejemplos similares. **Valoración: 20 de 100 puntos.**

Criterios de consulta:

Solo se consideran los asuntos NO FAVORABLES.

### 5. Favorable en GE que pasaron a CO

Asuntos que concluyeron el proceso de Gestión Electrónica favorables al usuario y que pasaron a Conciliación debido a que no se satisficieron las pretensiones del usuario, dejando a salvo sus derechos. **Valoración: máximo -5 puntos en el proceso GE.**

Criterios de Consulta:

- Si se identifica un cambio en la respuesta de la UAU de "No Favorable" a "Favorable" en algún folio, la Institución Financiera tendrá la opción de solicitar aclaraciones a través de la plataforma "Folios IDATU", registrando los argumentos correspondientes.

Operación:

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





## II. CONCILIACIÓN (40%)

### 1. Asuntos diferidos:

Asuntos en los que, durante la audiencia de conciliación, la Unidad de Atención a Usuarios difirió la audiencia debido a la falta de presentación de la información inicial requerida. **Valoración: 15 de 100 puntos**

Criterios de Consulta:

Asuntos en los que, durante la audiencia de conciliación, la Unidad de Atención a Usuarios difirió la audiencia debido a la falta de presentación de la información inicial requerida

Si el diferimiento se produce por un motivo distinto o adicional al solicitado inicialmente por el usuario, debe informarlo mediante Ayudepo. Esta plataforma constituye una herramienta de apoyo destinada a resolver dudas o aclaraciones técnicas relacionadas con el proceso de atención a usuarios.

Operación:

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

### 2. Informes no Razonados:

Asuntos en los que, durante la audiencia de conciliación, la Institución Financiera no presenta su informe de manera razonada, es decir, no responde a todos los puntos de la reclamación del usuario conforme al Artículo 68, Fracción III de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. **Valoración: 25 de 100 puntos**

Criterios de Consulta:

Se consideran los folios de asuntos concluidos que el informe se entregó **no** razonado.

Operación:

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

### 3. Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones “de hacer”):

Asuntos que reclama el Usuario ante CONDUSEF y que se considera debieron ser atendidos por la IF, siempre y cuando haya pasado por GE o GO. **Valoración: 15 de 100 puntos**

Criterios de Consulta:

Asuntos concluidos en Conciliación y que posiblemente se encuentren penalizados en Gestión Electrónica - pueden mostrarse dentro del mismo trimestre-.

$$\text{Puntos del Indicador} = \frac{\text{Total de asuntos con causas administrativas}}{\text{Total de asuntos iniciados en el proceso CO}}$$





#### **4. Asuntos con incumplimientos (Sanciones), salvo incumplimiento de convenio:**

Asuntos en los que la Institución Financiera no cumple con la normativa aplicable y se hacen acreedoras a una posible sanción. **Valoración: 30 de 100 puntos**

Criterios de Consulta:

Asuntos que tenga algún incumplimiento en el proceso, por ejemplo: inasistencia a la audiencia de CO, no entregó informe, no entregó documentación adicional, etc. Es importante señalar que puede presentar diversas causas de sanción un mismo asunto.

Operación:

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

#### **5. Asuntos con incumplimiento de convenio:**

Asuntos en los que la IF incumple con el convenio que acredita la solución a la reclamación del usuario. **Valoración: 30 de 100 puntos.**

Criterios de Consulta:

Asuntos en los que la IF incumplió convenio y/o lo cumplió extemporáneamente.

Operación:

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

