

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:

Asuntos Directos vencidos

Puntos del Indicador = *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:

Total de días transcurridos

Puntos del Indicador = *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:

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

Puntos del Indicador =

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:

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

Puntos del Indicador =

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-.

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

Puntos del Indicador =

3. 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:

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

4. 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:

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

FACTORES ADICIONALES A EVALUAR

A la calificación final, obtenida de los procesos de Gestión Electrónica y Conciliación, también se consideran tres factores para impactar la evaluación:

UNO. - Dictámenes emitidos en el periodo: Se consideran los asuntos en el proceso de Conciliación, donde se dejaron a salvo derecho del usuario y que se emitió Dictamen. Asimismo, los acuerdos de trámite del trimestre a evaluar con independencia de la fecha de conclusión de los asuntos de CO.

Valor: Hasta (-) 0.5 puntos a la calificación Final obtenida.

DOS. - Beneficio por el Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores: Se consideran a las Instituciones Financieras que cumplen con los “Principios básicos a observar en la atención de las personas adultas mayores en el sector financiero”.

Se incluye a los bancos que hayan firmado el “Decálogo para mejorar la atención y el servicio a los adultos mayores usuarios de la Banca”, siempre y cuando se evalúe que se cumple con los Derechos Humanos. que establece el marco internacional y nacional.



Valor: Hasta 0.5 puntos a la calificación Final obtenida, con vigencia de dos años, a partir de la fecha de publicación de la insignia de dicho compromiso en el Buró de Entidades Financieras.

TRES. - Beneficio por el Compromiso en Equidad de Género: Se consideran a las Instituciones Financieras que cumplen con los “Principios básicos a observar en la atención y promoción de la equidad de género en el sector financiero”.

Valor: Hasta 0.5 puntos a la calificación Final obtenida, con vigencia de dos años, a partir de la fecha de publicación de la insignia de dicho compromiso en el Buró de Entidades Financieras.

CUATRO. - Solicitud de la Institución Financiera para Revisión de folios IDATU y son rechazados por CONDUSEF: Se consideran a las Instituciones Financieras que, durante el proceso de revisión de folios, resultan rechazados por parte de la Vicepresidencia Técnica.

Valor: Depende del número de impugnaciones.

PARA EL CÁLCULO POR PROCESO Y POR CRITERIO:

EVALUACIÓN GENERAL:

Del proceso integral de atención a usuarios, se calificarán para IDATU:

<i>GESTIÓN ELECTRÓNICA</i>	<i>60%</i>
<i>CONCILIACIÓN</i>	<i>40%</i>
	<i>100%</i>

Una vez que se obtiene el cálculo final, se considerarán 4 factores adicionales que impactan en la calificación definitiva y éstos son:

- Penalización dependiendo del Resultado de Dictámenes emitidos en el periodo.
- Beneficio por el Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.
- Beneficio por el Compromiso en Equidad de Género.
- Penalización en la revisión de folios IDATU.



EVALUACIÓN POR PROCESO – GESTIÓN ELECTRÓNICA

La suma de los puntos por cada proceso debe ser de 100 puntos; considerando para la GESTIÓN ELECTRÓNICA 4 criterios que tienen los valores siguientes:

1. Asuntos Directos no respondidos (Vencidos)	35 puntos
2. Tiempo promedio de asuntos directos	15 puntos
3. Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% “no favorables” (no motivado/no fundado/no soportado).	30 puntos
4. Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones “de hacer”)	20 puntos
	100 puntos

Sobre la calificación final de GESTIÓN ELECTRÓNICA:

Asuntos FAVORABLES en Gestión Electrónica y pasaron a Conciliación, dejando a salvo derecho. Hasta -0.5

EVALUACIÓN POR CRITERIO – GESTIÓN ELECTRÓNICA:

1 . Asuntos Directos no respondidos (Vencidos) 35 puntos

a) Criterio de consulta:

ATJ276 No respondió la UNE (Se informa al Usuario)

b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos vencidos / Total de asuntos concluidos*

2 . Tiempo promedio de asuntos directos 15 puntos

a) Criterio de consulta:

Se calcula con base en la información del Procesador Estadístico, considerando el tiempo que pasa desde la primera actividad del SIGE, hasta el cierre del asunto, considerando los tiempos promedio del sector para determinar el máximo y el mínimo (tomando en cuenta la fecha de respuesta – Fecha de turnado).





3. Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% “no favorables” (no motivado/no fundado/no soportado). 30 puntos

a) Criterio de consulta:

ATJ344 Respuesta no favorable (Rechazada)

b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos rechazados no favorables / Total de asuntos concluidos*

4. Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones “de hacer”) 20 puntos

a) Criterio de consulta:

- Se considerarán sólo los asuntos que registren en Gestión Electrónica el FOLIO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA y que su resolución haya sido “FAVORABLE”.
- Catálogos de causas por sector.

b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos directos con causas administrativas / Total de asuntos concluidos con causas administrativas*

Una vez que se obtienen los puntos de cada criterio, se suman para procesar la calificación final de la Gestión Electrónica.

Finalmente, sobre la calificación final de Gestión Electrónica, se puede disminuir hasta medio punto o menos para aquellos asuntos FAVORABLES en Gestión Electrónica y que pasaron a Conciliación, dejando a salvo derecho.

a) Criterio de consulta:

ATJ273 Respuesta Favorable al Usuario (Se Informa al Usuario)
CO003 Procede reclamación
CO056 Se dejaron a salvo los derechos del Usuario

b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos favorables en GE que pasaron a CO / Total de asuntos concluidos en GE que pasaron a CO*



EVALUACIÓN POR PROCESO – CONCILIACIÓN:

La suma de los puntos por cada proceso debe ser de 100 puntos; considerando para el proceso de CONCILIACIÓN 5 criterios que tienen los valores siguientes:

1. Asuntos diferidos (Por no presentar en la Audiencia, la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15 puntos
2. Informes no Razonados	25 puntos
3. Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones “de hacer”)	15 puntos
4. Asuntos con incumplimientos (Sanciones), salvo incumplimiento de convenio.	15 puntos
5. Asuntos solo con incumplimiento de convenio.	30 puntos
	100 puntos

EVALUACIÓN POR CRITERIO – CONCILIACIÓN:

1. **Asuntos diferidos** (Por no presentar en la Audiencia, la información requerida en el citatorio a Audiencia) **15 puntos**

- a) Criterio de consulta:

CO049 Las partes solicitaron diferimiento, el desenlace de esta actividad debe de ser: “Se difirió audiencia por solicitar a IF información requerida”.

- b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos diferidos / Total de asuntos diferidos*

2. **Informes no Razonados** **25 puntos**

- a) Criterio de consulta:

CO049 Las partes solicitaron diferimiento, el desenlace de esta actividad debe de ser: “Se difirió audiencia por solicitar a IF información requerida”.

- b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos con informes no razonados / Total de asuntos con informes no razonados*





**3. Asuntos Directos con causas administrativas
(obligaciones “de hacer”) 15 puntos**

a) Criterio de consulta:

- Se considerarán sólo los asuntos que registren en la carátula de Conciliación el FOLIO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA y que su resolución haya sido “FAVORABLE”.
- Catálogos de causas por sector.

b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos* con causas administrativas / *Total de asuntos concluidos* con causas administrativas

**4. Asuntos con incumplimientos (Sanciones), salvo
incumplimiento de convenio. 15 puntos**

a) Criterio de consulta:

Relación de incumplimientos en Conciliación que derivan en solicitud de sanción.

b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos* con sanciones en CO / *Total de asuntos concluidos* con sanciones en CO

5. Asuntos solo con incumplimiento de convenio. 30 puntos

a) Criterio de consulta:

CO053 La IF no cumplió convenio
CO778 La IF cumplió convenio extemporáneamente

b) Operación:

Puntos del Indicador = *Asuntos* con incumplimiento de convenio / *Total de asuntos concluidos* con incumplimiento de convenio





CÁLCULO FINAL

Una vez que se obtiene el cálculo general, se consideran los siguientes factores que impactan en la calificación final de la Institución Financiera:

i. Penalización dependiendo del Resultado de Dictámenes emitidos en el periodo . Hasta – 0.5 en la calificación final.

a) Criterio de consulta:

Asuntos que dentro del trimestre se emitió Dictamen
DI009 Se aprobó Dictamen (Opinión Técnico - Jurídica)
DI010 Se aprobó Dictamen (Título Ejecutivo No Negociable)

b) Operación:

Considerando los puntos promedio del sector para determinar el máximo y el mínimo, que se aplicará a cada IF en lo particular.

ii. Beneficio por el Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. 0.50 puntos adicionales en la calificación final (cada trimestre durante 2 años).

a) Criterio de consulta:

“Principios básicos a observar en la atención de las personas adultas mayores en el sector financiero (agosto, 2022).”

b) Operación:

Se incluye a los bancos que hayan firmado el “Decálogo para mejorar la atención y el servicio a los adultos mayores usuarios de la Banca”, siempre y cuando se evalúe que se cumple con los Derechos Humanos. que establece el marco internacional y nacional.

iii. Beneficio por el Compromiso en Equidad de Género:

a) Criterio de consulta:

“Principios básicos a observar en la atención y promoción de la equidad de género en el sector financiero”.

b) Operación:

Se incluyen a todas las instituciones financieras que dieron atención y promoción de la equidad de género.

iv. Penalización en la revisión de folios IDATU. - % de impugnaciones

a) Criterio de consulta:

Folios impugnados en la herramienta “Folios IDATU”.





b) Operación:

Puntos a disminuir = % de Impugnaciones * % de impugnaciones rechazadas

Donde:

Porcentaje de Impugnaciones = Folios impugnados / Total de Folios para IDATU

Porcentaje de impugnaciones rechazadas = Folios con impugnaciones rechazadas / Total de Folios impugnados

Ejemplo:

TOTAL DE FOLIOS CONTABILIZADOS PARA IDATU	TOTAL DE FOLIOS IMPUGNADOS POR LA IF	TOTAL DE FOLIOS IMPUGNADOS ACEPTADOS	TOTAL DE FOLIOS IMPUGNADOS RECHAZADOS
100	80	10	70

% IMPUGNACION	% RECHAZO DE IMPUGNACION	PUNTOS A DISMINUIR DE LA CALIFICACIÓN FINAL
0.8	0.875	0.7

