



Comisión Nacional de Microfinanzas CONAMI

CIRCULAR ADMINISTRATIVA

PE-1231-08-2021\ML

Para: Representantes de Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas

De: **Jim Madriz López**
Presidente Ejecutiva - CONAMI



Referencia: Aclaraciones para la aplicación de la Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas y Norma sobre Protección y Atención al Usuario.

Fecha: 11 de agosto de 2021

I. PLAN ANUAL DE TRABAJO DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

El artículo 13 de la CD-CONAMI-009-04MAR23-2021, "Norma sobre Protección y Atención al Usuario", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 78, del 29 de abril de 2021, establece que el Oficial de Atención al Usuario (OAU) debe elaborar un Plan Anual de Trabajo del Sistema de Atención al Usuario. Para ello se debe cumplir con la estructura establecida en dicho artículo, por lo cual se presentan las siguientes indicaciones:

i. Estructura del Plan Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario:

No.	Contenido	Recomendaciones
1.	Objetivo General	Recordar que corresponden a los objetivos del Plan Operativo Anual.
2.	Objetivos Específicos	
3.	Presupuesto necesario para su ejecución	En esta sección se puede reflejar el monto de presupuesto consolidado, no tiene que describirse para cada actividad.
4.	Metodología para verificación del cumplimiento del POA	Debe reflejarse cómo el OAU realizará la verificación del cumplimiento de las disposiciones normativas, si corresponderá a una revisión documental, entrevistas, encuestas, coaching o retroalimentación, entre otras.
5.	Plan de Capacitaciones	El Plan deberá reflejarse en una matriz independiente, describiendo por cada tema de capacitación, el cargo de los participantes, el responsable de ejecución y el cronograma de implementación. (Ver ejemplo de la Tabla No. 2).

La matriz de trabajo del Plan Anual del Oficial de Atención al Usuario debe contener los elementos descritos en el numeral 6 del artículo 13 de la Norma:



Comisión Nacional de Microfinanzas CONAMI

No.	Contenido	Recomendaciones
1.	Actividades a realizarse	Descripción de la actividad propuesta para cumplir la disposición normativa.
2.	Acciones/tareas	La actividad puede contener una o más acciones para ser cumplida.
3.	Indicadores	Descripción cualitativa de la unidad de medida.
4.	Metas al año	Descripción cuantitativa de la unidad de medida.
5.	Cronograma	Descripción del cronograma y frecuencia en que será ejecutada la actividad.

Nota: Considerar como ejemplo la Tabla No. 1, que se encuentra como Anexo de esta Circular.

ii. Contenido del Plan Anual de Trabajo:

En lo que respecta al contenido de este Plan Anual de Trabajo, las IFIM deberán desarrollar las actividades que tengan como propósito el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el marco regulatorio, procurando el buen funcionamiento adecuado del Sistema de Atención al Usuario, considerando como mínimo lo siguiente:

No.	Contenido Mínimo	Norma sobre Protección y Atención al Usuario	Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas
1	Obligaciones de las IFIM	Art. 9	Art. 7, 9, 38, entre otros.
2	Funciones del Oficial de Atención al Usuario	Art. 16	Art. 6, 16, 18, 42, 43, 44 y 55
3	Funciones Complementarias del Oficial de Atención al Usuario	Art. 12 y 17	

Cabe destacar que las Funciones complementarias del Oficial de Atención al Usuario, se plantean como contenido mínimo del plan anual de trabajo, ya que de acuerdo con numeral 13 del artículo 16 de la Norma, el Oficial deberá realizar las “*demás (funciones) que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la presente Norma*”, por lo cual el OAU es el principal responsable de garantizar el cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en las políticas internas relacionadas a la materia, la Norma sobre Protección y Atención al Usuario, así como, aquellas disposiciones de la Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas que se encuentren vinculadas.

Las actividades, tareas y/o acciones enfocadas en el cumplimiento de las disposiciones relacionadas anteriormente, deberán ser incorporadas a partir del Plan Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario del año 2022.





Comisión Nacional de Microfinanzas CONAMI

iii. Plazos de cumplimiento:

En lo que corresponde a la presentación del Plan Anual de Trabajo, de conformidad con lo requerido en el artículo 13 de la Norma, las IFIM deberán observar y cumplir lo siguiente:

No.	Cumplimiento de Plazo Normativo
1.	El Plan Anual de Trabajo del OAU debe ser aprobado por la Junta Directiva antes del 31 de diciembre de cada año.
2.	Una copia del referido Programa Anual aprobado, deberá ser remitido a la CONAMI junto con la certificación del acta de aprobación, a más tardar el 31 de enero de cada año.

II. INFORME TRIMESTRAL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

i. Contenido del Informe Trimestral:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 17 del artículo 9 de la Norma sobre Protección y Atención al Usuario, las IFIM deberán remitir a la CONAMI un Informe Trimestral sobre el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario, detallando para ello:

No.	Contenido Mínimo	Recomendaciones
1	Descripción del grado cumplimiento del Programa Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario,	Descripción del avance de la implementación de las actividades planificadas.
2	Descripción del cumplimiento cualitativo de la Norma	En esta sección se incorporan las actividades extra plan que se ejecutaron en el período reportado para cumplir con la Norma sobre Protección y Atención al Usuario y Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.
3	Reporte sobre el seguimiento a la superación de hallazgos identificados por el Auditor Interno, Auditores Externos y la CONAMI.	En esta sección se debe describir el trabajo realizado por el OAU para cumplir las oportunidades de mejora indicadas por Auditoría Interna, Auditoría Externa y la CONAMI, ya sea de instrucciones emitidas en las resoluciones de reclamos y supervisión in situ o extra situ.
	Detalle que contenga la información sobre quejas y los reclamos, atendidos y pendientes, debiendo hacer referencia en cada uno de los casos a la información mínima descrita en la Norma.	Considerar como ejemplo la Tabla No. 3, 4 y 5, insertada como Anexo de la presente Circular.

ii. Plazos para cumplimiento:

De acuerdo con lo referido en el artículo 17 de la Norma, el Informe Trimestral deberá ser remitido en conjunto con la certificación del acta de Junta Directiva en la que conste la puesta en conocimiento del informe a dicho órgano. Las fechas límite para la entrega de los informes trimestrales sobre el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario son las siguientes:





Comisión Nacional de Microfinanzas CONAMI

Descripción del Informe	Vencimiento del plazo
Informe que contiene evaluación del SAU-Unidad de Auditoría Interna	15 de febrero
I Informe Trimestral del OAU	30 de abril
II Informe Trimestral del OAU	30 de Julio
III Informe Trimestral del OAU	30 de Octubre
IV Informe Trimestral del OAU	30 de Enero

III. REPORTE DE DENEGACIONES, CANCELACIONES Y SUSPENSIONES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento del numeral 4 del artículo 4 de la Resolución CD-CONAMI-009-04MAR23-2021, "Norma sobre Protección y Atención al Usuario", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 78, del 29 de abril de 2021 y en el numeral 6 del artículo 13 de la CD-CONAMI-010-05MAR23-2021, "Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 80, del 04 de mayo de 2021, y tomando en consideración la operatividad de las Instituciones reguladas y supervisadas, se instruye que la notificación a la CONAMI de las denegaciones, cancelaciones o suspensiones de los servicios financieros se realicen con una frecuencia mensual, en los primeros cinco días de cada mes, en archivo electrónico, a la siguiente dirección de correo electrónico: correo@conami.gob.ni. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento del plazo normativo para la notificación al usuario.

El reporte mensual sobre las denegaciones, cancelaciones o suspensiones de los servicios financieros deberá contener la siguiente información:

No.	Nombre completo del Usuario	No. de Cédula	Tipo de decisión (denegación, cancelación, suspensión)	Fecha de Solicitud de Servicio Financiero	Fecha de decisión (denegación, cancelación, suspensión)	Fecha de notificación al Usuario	Motivo de la decisión	Sucursal
1								
2								
3								

En la columna de motivo de la decisión, se debe especificar la base jurídica o política interna utilizada como fundamento de la respuesta. La presentación a la CONAMI del reporte sobre las denegaciones, cancelaciones o suspensiones de los servicios financieros conforme la información descrita en la presente Circular, deberá ser cumplida por las IFIM a partir del mes de septiembre de 2021.

Sin más a que hacer referencia, hago propicia la ocasión para que reciban mis mayores muestras de consideración.

Atentamente,

C/c.

Dr. Álvaro Contreras - Director División Legal CONAMI.

Lic. Norwin Rizo - Director de Registro y Supervisión CONAMI.

Archivo.-



Tabla No. 1-Ejemplo de Matriz de Trabajo del Plan Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario.-

Actividades a realizar	Acciones /Tareas	Indicadore s	Metas al año	Frecuencia	Cronograma																		
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic							
Revisión de información en la página web institucional (Ejemplo)	Actualización de Preguntas y Respuestas más frecuentes (Ejemplo)	Número de revisiones de la página web institucional (Ejemplo)	2 (Ejemplo)	Semestral (Ejemplo)	X (Ejemplo)																		
	Verificación de la divulgación de los Modelos de contratos de créditos aprobados por la CONAMI (Ejemplo)																						
)	Verificación de la divulgación de los Ejemplos numéricos explicativos (Ejemplo))																					
	Revisión Tarifario de costos (Ejemplo)																						
)	b)																						
)	e)																						
)																							
)																							



Tabla No. 2.-Ejemplo de Matriz del Plan Anual de Capacitaciones del Personal.-

Descripción del Tema de Capacitación	Participantes	Responsable de Ejecución	Frecuencia	Cronograma													
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas (Ejemplo)	Ejecutivos de Créditos, Analistas de créditos, Asesores Financieros, Cajeros, Responsables de Formalización, Gerente de sucursal, Principal Ejecutivo de la Institución, Miembros de Junta Directiva, Oficial de Atención al Usuario, entre otros. (Ejemplo)	Gerente de Recursos Humanos (Ejemplo)	(Mensual, Trimestral, Anual) (Ejemplo)	X (Ejemplo)								X (Ejemplo)					
Manual del Sistema de Atención al Usuario (Ejemplo)	Ejecutivo de Crédito, Ejecutivo de Cobro, Supervisor de Cobro, Auditor Interno, Auditor Asistente, Verificador, Abogado, Mensajero, Gerente de Sucursal, Agente de Call Center, cajeros. (Ejemplo)	Oficial de Atención al Usuario (Ejemplo)	(Mensual, Trimestral, Anual) (Ejemplo)			X (Ejemplo)								X (Ejemplo)			



Tabla No. 3.- Ejemplo de Matriz de Reclamos atendidos y/o pendientes.-

No.	Fecha de recepción	Nombre del usuario	Código único	Motivos	Medio utilizado	Fecha de respuesta por parte de la IFIM	Descripción de la respuesta emitida por la IFIM	Fecha de notificación de la respuesta

Tabla No.4.-Ejemplo de Matriz de Quejas atendidos y/o pendientes.-

No.	Fecha de recepción	Nombre del usuario	Código único	Motivos	Medio utilizado	Fecha de respuesta por parte de la IFIM	Descripción de la respuesta emitida por la IFIM	Fecha de notificación de la respuesta

Tabla No.4.-Ejemplo de Matriz de Consultas

No.	Fecha de recepción	Tema de consulta	Resumen de Respuesta

