CIRCULAR ADMINISTRATIVA
PE-579-04-2020\JML

Para: Representantes de Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas

De: Jim Madriz López
Presidente Ejecutiva - CONAMI

Referencia: Presentación a la CONAMI de Plan Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario e Informes Trimestrales sobre el Sistema de Atención al Usuario.

Fecha: 03 de abril de 2020

I. Plan Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario

El artículo 12 de la Resolución No. CD-CONAMI-009-01MAY23-2017 "Norma sobre Protección y Atención al Usuario", emitida por el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 1761, el día jueves 24 de agosto del 2017, establece que el Oficial de Atención al Usuario (OAU) debe elaborar un Plan Anual de Trabajo del Sistema de Atención al Usuario.

i. Estructura de la Matriz del Plan Anual de Trabajo:
La matriz que contenga este plan deberá presentarse bajo la siguiente estructura mínima:

1.	Objetivo General	6.	Metas al año
2.	Objetivos Específicos	7.	Cronograma
3.	Actividades	8.	Cumplimiento de metas
4.	Acciones/Tareas	9.	Presupuesto
5.	Indicadores	10.	Metodologías de verificación

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 del Sistema de Atención al Usuario, considerando como mínimo lo siguiente:

Managua, Nicaragua. Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1c. Este, 1 1/2 c. al Norte.
Tel: (505) 2250-9797, (505) 2222-2413, (505) 2222-2414. Apartado Postal: PA 569.
Correo Electrónico: correo@conami.gob.ni

No.	Contenido Mínimo	Norma sobre Protección y Atención al Usuario	Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas
1	Obligaciones de las IFIM	Art. 8	
2	Funciones del Oficial de Atención al Usuario	Art. 15	Art. 6, 16, 18, 42, 43, 44 y 55
3	Funciones Complementarias del Oficial de Atención al Usuario	Art. 11, 16, 29 y 31	

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 el numeral 11 del artículo 15 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 las disposiciones contenidas en 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.

Estas disposiciones deberán ser cumplidas a más tardar en el Plan Anual de trabado correspondiente al año 2021.

iii. Plazos de cumplimiento:

En lo que corresponde a la presentación del Plan Anual de Trabajo, de conformidad con lo requerido en el artículo 12 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. <u>Informe Trimestral sobre el Funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario</u>

i. Contenido del Informe Trimestral:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 17 del artículo 8 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:

Managua, Nicaragua. Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1c. Este, 1 1/2 c. al Norte.
Tel: (505) 2250-9797, (505) 2222-2413, (505) 2222-2414. Apartado Postal: PA 569.
Correo Electrónico: correo@conami.gob.ni

2.1 Cumplimiento cualitativo de la Norma, lo cual implica el reporte del avance en la ejecución de las actividades desarrolladas para cumplir el contenido mínimo del plan anual de trabajo establecido en la presente circular.

2.2 La información sobre los reclamos y quejas atendidas y pendientes, debiendo hacer referencia en cada uno de los casos en cada uno de los casos a la siguiente información mínima:

2.1.1	Fecha de recepción del reclamo o queja;	2.1.5.	Medio utilizado por el usuario para interponer su reclamo o queja;
2.1.2.	Nombre del usuario reclamante;	2.1.6.	Fecha de respuesta al reclamo por parte de la entidad;
2.1.3.	Código único asignado;	2.1.7.	Descripción de la resolución emitida por la IFIM; y
2.1.4.	Motivos del reclamo o queja;	2.1.8.	Fecha de notificación de la resolución.

ii. Plazos para cumplimiento:

De conformidad con lo anterior, se establecen fechas máximas para la entrega de los informes trimestrales sobre el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario:

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

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.-

COMISION NACIONAL DE MICROFINANZAS * REPUBLICA DE NICARAGUA - AMERICA CENTRAL * PRESIDENTE EJECUTIVO * CONAMI

Managua, Nicaragua. Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1c. Este, 1 1/2 c. al Norte.
Tel: (505) 2250-9797, (505) 2222-2413, (505) 2222-2414. Apartado Postal: PA 569.
Correo Electrónico: correo@conami.gob.ni