



**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LA SUPERVISIÓN Y  
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**Diciembre 2024**

*Handwritten notes:*  
CX  
M  
A

*Handwritten mark:* 3e

*Handwritten mark:* A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMITÉ NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS INTERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

<b>PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No. DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>1</b>

## ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	2
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	3
II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	4
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	5
IV. OBJETIVO GENERAL	11
V. PROCEDIMIENTO	13
A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	13
B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	49
ACCESO A LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS (ANEXOS 1, 2, 3, 4, 5, 6 (6.1), 7 (7.1 al 7.6), 8, 9, 10, 13)	60
FIRMAS DE VALIDACIÓN	113
TRANSITORIOS	115

me

cx

W

A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	2

### INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de las Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B", en ejercicio de las atribuciones que les son conferidas en los artículos 15, fracción III; 36, fracciones II, IX y XV; 37 y 38, fracción IX; y 44, fracción XIX, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se dieron a la tarea de actualizar el **"Manual de Procedimientos para la Supervisión y Evaluación del Desempeño de las Unidades de Atención a Usuarios"**.

El presente instrumento enmarca los procesos de Supervisión y Evaluación de las Direcciones de Control y Supervisión, a través del cumplimiento de las atribuciones de los titulares de las Unidades de Atención a Usuarios y del personal adscrito a la Unidad de Atención a Usuarios, según su adscripción, con la finalidad de identificar el desempeño y cumplimiento de la competencia conferida en el marco jurídico y administrativo de la CONDUSEF.

Esta herramienta de consulta forma parte de los instrumentos permanentes de trabajo al detallar el procedimiento para la Supervisión y Evaluación, hacer más eficiente la coordinación interna y externa, facilitar el control, clasificación, unificación y elaboración de informes para la toma de decisiones, además de coadyuvar en la solución de las deficiencias que llegaren a detectarse.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; de este modo, la CONDUSEF no discrimina por razón alguna o condición, incluyendo aquellas que se refieran al origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, conducción social, condiciones de salud, religión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto vulnerar los derechos y libertades de las personas.

La CONDUSEF rechaza las conductas que, de forma directa o indirecta, intencional o no, propicien un trato de distinción, exclusión o restricción que tengan como resultado afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de uno o más derechos humanos, por lo que está comprometida a respetar los principios democráticos y los derechos humanos de las personas en general.

El lenguaje empleado en este instrumento, no busca generar ninguna discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, y las referencias o alusiones a los sujetos, representan siempre a hombres y mujeres.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	3

### I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES

Las disposiciones contenidas en el presente Manual serán de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos adscritos a la Dirección General de Atención a Usuarios "A", la Dirección General de Atención a Usuarios "B", la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas, las Direcciones de Control y Supervisión, y las Unidades de Atención a Usuarios, en el ámbito de su competencia.

Los titulares de las áreas involucradas serán responsables de su observancia y difusión entre el personal bajo su mando, así como de llevar a cabo revisiones periódicas para que su contenido corresponda a la operación y normatividad vigentes, a fin de que se constituya como una herramienta de trabajo eficaz.

La Dirección de Planeación y Finanzas, será la responsable de la actualización y mejoramiento de este Manual, con base en las propuestas y requerimientos que formulen las áreas responsables de los procedimientos.

Su difusión en la CONDURED se realizará a través del responsable de administrar y operar la Normateca Interna.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	4

## II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

### Ordenamientos de Tipo Legislativo

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública.

### Ordenamientos de Alcance General

- Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Reglamento de la Ley General de Bienes Nacionales.

### Ordenamientos Normativos Internos

- Manual de Organización General de la CONDUSEF.
- Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios.
- Manual de Usuario del Sistema de Información Operativa en WEB (SIO-WEB).

*ml*

*CH*

*M*

*A*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>5</b>

**III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

Para efectos de este Manual, se entenderá por:

<b>Actividades vencidas</b>	A los asuntos registrados en el Sistema de Información Operativa con el estatus de vencido, y en el que se indica el número de días de retraso.
<b>Administración de documentos</b>	Al conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.
<b>Archivo</b>	Al conjunto de documentos, en cualquier soporte, que son producidos o recibidos por los servidores públicos de la CONDUSEF, en el ejercicio de sus atribuciones o en el desarrollo de sus actividades.
<b>ATJ</b>	A la Asesoría Técnico Jurídica.
<b>Cédula de Supervisión</b>	Al instrumento de medición que permite analizar y evaluar de forma detallada las funciones, las metas y los asuntos de atención a Usuarios que se realizan en las Unidades de Atención a Usuarios.
<b>CO</b>	Al Procedimiento de Conciliación.
<b>COR</b>	A la Conciliación vía remota.
<b>COT</b>	A la Conciliación Telefónica.
<b>Comisión Nacional/ CONDUSEF</b>	A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
<b>Dirección</b>	A la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.
<b>Dirección de Control y Supervisión</b>	A la Representación o Unidad Administrativa desconcentrada territorialmente en la República Mexicana, encargada de supervisar las actividades



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y FIDELIDAD DEL CREDITO FINANCIERO EN SERVICIOS FINANCIEROS

## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	6
12	2024	

de las Unidades de Atención a Usuarios conforme a la normatividad establecida.

### Director de Control y Supervisión

Al titular de la Unidad Administrativa desconcentrada de la Comisión Nacional, encargada de supervisar las actividades de las Unidades de Atención a Usuarios que tiene adscritas conforme al Estatuto Orgánico.

### Dirección General

A la Dirección General de Atención a Usuarios "A" y Dirección General de Atención a Usuarios "B".

### Digitalización

A la técnica que permite transferir la información y/o documentación generada por las Direcciones de Control y Supervisión, y Unidades de Atención a Usuarios, para que ésta sea visualizada por medio de una infraestructura tecnológica.

### Evaluación

Al análisis a través del cual se determinan los resultados del desempeño, la gestión y la situación en la que se encuentra una Unidad de Atención a Usuarios con relación al cumplimiento de metas, apego al marco jurídico, organización, eficacia y eficiencia en la atención de los procedimientos de atención a Usuarios que son de su competencia.

### Expediente

A la unidad documental física o electrónica, constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por el principio de orden original de un mismo asunto, actividad o trámite de la Comisión Nacional.

### Foja

A la hoja de papel útil por una o ambas caras que se encuentra dentro del expediente.

### Folio

Al número progresivo asignado por el Sistema de Información Operativa a un Expediente.

### GE

A la Gestión Electrónica.

### GI

A la Gestión Inmediata.

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	<b>7</b>
<b>12</b>	<b>2024</b>	

<b>GO</b>	A la Gestión Ordinaria.
<b>Gestión Redeco</b>	A la atención de reclamaciones a través del Registro de despachos de cobranza.
<b>Informe de resultados</b>	Al documento derivado del análisis de la Supervisión y Evaluación del desempeño de las Unidades de Atención a Usuarios, así como las áreas de oportunidad detectadas y a implementar. El Informe de resultados podrá emitirse mediante formato libre y/o a través de reportes.
<b>IF</b>	A las referidas en el artículo 2, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
<b>Legajo</b>	Al conjunto de documentos atados que guardan un orden sobre un mismo asunto.
<b>LPDUSF</b>	A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
<b>LFTAIP</b>	A la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>LGTAIP</b>	A la Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública.
<b>Orientación Jurídica</b>	Brindar a solicitud del Usuario, los elementos técnicos jurídicos necesarios para determinar la procedencia o improcedencia de sus pretensiones.
<b>Procesador Estadístico</b>	A la aplicación web que permite crear reportes y obtener cifras de carácter oficial en materia de atención a Usuarios, de gran utilidad para la toma de decisiones y establecimiento de mejora continua en las Unidades de Atención a Usuarios.
<b>Proceso de Atención a Usuarios</b>	Al desahogo de los procesos a los que hace referencia el Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios.

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	8
12	2024	

<b>QE</b>	A la Queja Electrónica.
<b>Reportes de supervisión</b>	A las acciones que se desprenden de la revisión que realizan las Direcciones de Control y Supervisión.
<b>Reportes Estadísticos y de Supervisión</b>	Los que emiten los Sistemas y/o Herramientas Electrónicas.
<b>Responsable de la Supervisión y Evaluación</b>	A las Direcciones de Control y Supervisión, en coordinación con la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.
<b>RUT</b>	Al Registro Único de Trámites por el cual los Usuarios pueden solicitar y dar seguimiento a diversos trámites o servicios a cargo de la Comisión Nacional; así como para el envío y recepción de informes.
<b>Sistemas y/o Herramientas Electrónicas</b>	<b>ALFRESCO/EDI/URIDEC</b> (según corresponda): A los Expedientes digitalizados. <b>Estadística:</b> A la aplicación web que publica información estadística con cifras de carácter oficial en materia de atención a Usuarios y se utiliza para la toma de decisiones y la mejora continua de las Direcciones de Control y Supervisión y Unidades de Atención a Usuarios. <b>Estadístico:</b> Al Portal de Información. <b>SCG:</b> Al Sistema de Control de Gestión, Sistema de almacenamiento de documentación a través de medios electrónicos con valor archivístico. <b>SEDELSISDEL:</b> Al seguimiento de Unidades de Atención a Usuarios, mediante el cual se opera el control y comprobación del Fondo Revolviente. <b>SIGE:</b> Al Sistema de Gestión Electrónica.



cx  
M



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	9
12	2024	

**SINE:** al Sistema de Notificaciones Electrónicas.

**SIO:** Al Sistema de Información Operativa, utilizado a Nivel Nacional.

**SISDE:** Al Sistema de Supervisión de Unidades de Atención a Usuarios.

**OTRAS HERRAMIENTAS:** Que se desarrollen en la CONDUSEF con estos efectos.

**Supervisión**

A la actividad de apoyo de la función directiva, enfocada al examen objetivo y sistemático de las Unidades de Atención a Usuarios, en el que se identifica el cumplimiento a sus atribuciones y competencia establecidos en el marco jurídico – administrativo, al Programa Institucional, y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), con el propósito de determinar su eficacia, eficiencia, efectividad, imparcialidad, honestidad y apego a la normatividad, así como la calidad con que prestan los servicios a los Usuarios.

**Tablero de Control**

Al reporte diario del comportamiento de los asuntos a Usuarios en los procedimientos de Asesoría Técnica Jurídica, Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y Conciliación.

**Trascendentes**

A las reclamaciones cuyo monto sea igual o superior a \$1'000,000.00 (Un millón de pesos 00/100 M.N.), así como en las reclamaciones presentadas en contra de Casas de Bolsa, sin importar el monto del reclamo y que se tiene que remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones para su admisión, rechazo, orientación y/o prevención.

**Unidad de Atención  
a Usuarios/UAU**

A la Representación o Unidad Administrativa desconcentrada territorialmente en la República Mexicana, adscrita a una Dirección de Control y Supervisión, encargada de operar los procesos sustantivos de atención a los Usuarios conforme a la normatividad establecida.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	10

## Unidades Administrativas

A las áreas a través de las cuales se ejercen las atribuciones de este Organismo, conforme a la estructura orgánica y adscripción, descritas en los artículos 3 y 4 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

CH

M

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>11</b>

**IV. OBJETIVO GENERAL**

Establecer las políticas y describir los procedimientos para supervisar y evaluar el desempeño de las UAU, a fin de obtener información sobre sus resultados operativos y de organización, aplicar medidas preventivas y correctivas y, en su caso, formular propuestas de mejora en los procedimientos y sistemas de la Comisión Nacional, para la mejora continua de la calidad de los servicios de atención a Usuarios.

**Políticas Generales**

1. La Supervisión y Evaluación se realizará primordialmente a través de la utilización de los Sistemas y/o Herramientas Electrónicas, mediante el aprovechamiento de la tecnología de la información y comunicaciones con las que cuenta la CONDUSEF, así como de la revisión de documentos, expedientes físicos y espacios físicos de las UAU.
2. El Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, será el único facultado para autorizar que la Supervisión y Evaluación se lleve a cabo en forma remota, o en las oficinas que ocupan las UAU. En caso de que sea presencial se estará sujeto a la disponibilidad presupuestaria.
3. La Supervisión y Evaluación comprenderá la captación del cumplimiento de las normas, políticas, lineamientos, procedimientos, guías, circulares e instrucciones emanadas del marco normativo, lo que permitirá proporcionar a la Dirección General, información sobre el desempeño de las UAU de la CONDUSEF, proponiendo alternativas de solución de deficiencias o faltas recurrentes, así como medidas de control, gestión y seguimiento, coadyuvando con acciones concretas para mantener su eficiencia.
4. El análisis y seguimiento de las observaciones que deriven de la Supervisión y/o Evaluación, deberá realizarse por los Directores de Control y Supervisión, quienes periódicamente informarán de los resultados a la Dirección General, con el fin de contar con información y evidencias para la toma de decisiones.
5. Cualquier documento o información derivado de la aplicación de los procedimientos que se contemplan en el presente Manual, deberá ser concentrado en los archivos físicos o electrónicos del Responsable de la Supervisión y Evaluación.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



CONDUSEF  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y FIDUCIA EN LOS SERVICIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	12
12	2024	

6. El Responsable de la Supervisión y Evaluación deberá tener conocimiento del marco jurídico, administrativo, de los sistemas y herramientas que sustentan la atención al Usuario, por lo que el desconocimiento no los exime de responsabilidad en que se pueda incurrir.
7. Todos los Usuarios del SIO deberán cumplir las políticas de uso y seguridad de dicho sistema; en su caso, emitirán comentarios y/o sugerencias sobre inconsistencias detectadas, para su máximo aprovechamiento.
8. Será responsabilidad del personal que atiende a Usuarios, realizar la captura de manera correcta en el SIO, de la causa que afecta los intereses de los Usuarios, ya que de ello dependerá la resolución de su asunto.
9. Será responsabilidad del personal que atiende a Usuarios, resguardar la clave de acceso, que se tiene por UAU, al SCG e ingresar al ALFRESCO/EDI/URIDEC (según corresponda), a efecto de integrar el expediente físico y electrónico; iniciando con la digitalización del escrito de reclamación que fundamentará el Procedimiento de Conciliación, y la documentación que lo sustentará; los expedientes físicos deberán estar debidamente foliados, clasificados por tipo de documentos, colocada la portada institucional que emite el ALFRESCO/EDI/ URIDEC y cosidos.

cr

M

me

X

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>13</b>

**V. PROCEDIMIENTO****A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES  
SUSTANTIVAS****Objetivo**

Supervisar, evaluar y coordinar, conforme a las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, el desempeño de las UAU, así como controlar los programas anuales y específicos de labores, vigilando su cumplimiento, a fin de eficientar los procedimientos de atención a Usuarios y prevenir deficiencias y/o recurrencia de observaciones de entes fiscalizadores.

**Políticas de Operación**

1. La Supervisión y/o Evaluación se realizará de manera continua, a través de los reportes e informes que generan los sistemas y herramientas automatizados que operan las UAU, mismos que soportan la información obtenida del Proceso de Atención a Usuarios; además de considerar la información que es obtenida por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera de la Comisión Nacional.
2. Los responsables de la Supervisión y Evaluación deberán apegarse a los criterios, plazos, características y documentos establecidos en el presente Manual.
3. Los responsables de la Supervisión y Evaluación a las UAU deberán contar con clave de acceso a los sistemas informáticos y herramientas que soportan el Proceso de Atención a Usuarios, firmar carta responsiva, no prestar su clave por la responsabilidad que implica, por ser confidencial e intransferible, y por seguridad deberán cambiarla periódicamente. En el caso del sistema ALFRESCO/EDI/URIDEC, se usará la contraseña que tiene asignada la UAU supervisada.
4. Las consultas y solicitudes (**ANEXO 6.1**) a los titulares de las UAU deberán hacerse de manera planeada, concreta, ordenada y por escrito, privilegiando en todo momento, los medios electrónicos, a fin de contar con los elementos suficientes y pertinentes para la Supervisión y Evaluación, así como la confidencialidad de la información que tenga a su disposición a causa de dichas acciones.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA EFECTIVIDAD Y TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	14

5. El responsable de la Supervisión y Evaluación mantendrá una estrecha coordinación y comunicación con su superior jerárquico, con el fin de mantenerlo informado de los avances, así como de las deficiencias y/o situaciones relevantes y/o urgentes por atender.
6. La información obtenida de la Supervisión y/o Evaluación, sólo será utilizada para los fines que persigue la misma y deberá soportarse de manera electrónica y física, respetando en todo momento lo previsto por la LFTAIP. Cualquier caso contrario será sancionado.
7. Criterios para llevar a cabo la Supervisión y Evaluación:
  - La información que se registra en el SIO **(ANEXO 1)** invariablemente proporcionará los datos para el análisis que implica la Supervisión, Evaluación y toma de decisiones, ya que éste permite realizar consultas y emitir reportes con los que se elaborarán los informes.
  - La Supervisión y Evaluación a las UAU se realizará de manera continua, a través de un permanente monitoreo del tablero de control que contiene el reporte de los asuntos de atención a Usuarios en los procedimientos de ATJ y GE.
  - En el marco de su adscripción, la Dirección de Control y Supervisión en coordinación con la Dirección, determinarán las UAU que son prioridad a supervisar y evaluar, considerando las posibles situaciones de coyuntura que pudieran comprometer la efectividad o la legalidad de los actos de las UAU, y los análisis específicos para su ejecución, así como la revisión integral de los procedimientos operados presumiblemente con deficiencias y que comprometan la efectividad de los resultados en la gestión.
  - Los responsables de la Supervisión y Evaluación, invariablemente conservarán como documentos de trabajo la evidencia suficiente, relevante, competente y pertinente del análisis, a fin de emitir un informe en apego a la normativa aplicable o en su caso, las medidas correctivas o preventivas que considere suficientes para subsanar los posibles incumplimientos o debilidades que se identifiquen.
  - Para realizar la Supervisión y Evaluación de las UAU, la Dirección en coordinación con la Dirección de Control y Supervisión, elaborarán:

Handwritten marks: 'CX', 'M', and a long vertical line.

Handwritten mark: 'ml'

Handwritten mark: a large 'X' or signature.

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>15</b>

- a) Un análisis previo con los indicadores de las actividades sustantivas que se recaben de los informes y/o reportes de las herramientas informativas de la Comisión Nacional, y que se detallan en el presente Manual.
  - b) El análisis de la estructura de la UAU.
  - c) La **"Cédula de Supervisión Asuntos Sustantivos" (ANEXO 11)**, que se va a llenar en el transcurso de la Supervisión y Evaluación.
- El análisis previo con los indicadores a que se refiere el inciso a), al menos deberá contener:
- De los asuntos revisados se debe identificar la fecha de recepción, forma de recepción, tipo de Usuario, sector financiero, número de folio, producto, causa; así como, el proceso en el que se encuentran, la actividad o tarea, el período, el desenlace, el responsable de su atención y los plazos de atención.
  - Se identificará la programación y el control de las Audiencias de CO por abogado, y conocerá los asuntos que lleva en proceso, y su apego a la normatividad.
  - La productividad por cada uno de los servidores públicos adscritos a la UAU, que se obtendrá de los Reportes Estadísticos **(ANEXO 10)** y de Supervisión en los que además se observará la operación del Proceso de Atención a Usuarios, así como el comportamiento de los sectores financieros.
- Los Reportes **(ANEXO 7)** de supervisión que se emitan se utilizarán para identificar, entre otros, **"Actividades pendientes por responsable" (ANEXO 7.1)**, **"Actividades programadas vencidas por responsable" (ANEXO 7.2)**, **"Asuntos turnados a las UNES" (ANEXO 7.4)**, **"Agendas diarias" (ANEXO 7.6)**, **Asuntos atendidos (ANEXO 7.3)**, **"Asuntos con actividades por vencer" (ANEXO 7.5)**, y expedientes físicos y electrónicos. De las cifras será conveniente identificar las actividades que conforman cada Proceso, cuáles darán inicio y cuáles concluirán; así como, acciones de defensa iniciadas y concluidas, precisando asuntos favorables o no.
- A través del Proceso de Atención a Usuarios, se pueden obtener cifras de asesorías (conforme al Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios), Portal de Queja Electrónica (conforme al Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios), GI; Trascendentes; ATJ; Beneficiarios Cuentas de

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>16</b>

Depósito (BCD); SIAB-VIDA; Reclamaciones: GO; GE; Gestión Redeco, CO; Arbitraje; Solicitud de Defensoría.

La Supervisión y/o Evaluación se compone por los informes y/o reportes siguientes:

- Tablero de Control de ATJ **(ANEXO 13)**
- Tablero de control GE **(ANEXO 2)**.
- Tablero de control GO **(ANEXO 3)**.
- Tablero de control Conciliación **(ANEXO 4)**.
- Reporte SIO **(ANEXO 1)**, SIGE **(ANEXO 9)** y SISDE.
- Digitalización de expedientes **(ANEXO 8)**.
- ALFRESCO/EDI/URIDEC.
- Pentaho.
- Portal Estadístico **(ANEXO 10)**.

8. Se deberá revisar el cumplimiento del Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios, y otros ordenamientos aplicables a los siguientes:


Procesos y Actividades

Atención a Usuarios:

- QE.
- GI.
- Trascendentes.
- ATJ.
- GE (incluyendo los asuntos PORI) y Ordinaria.
- CO (COT y COR, Incluyendo los asuntos PORI).
- Digitalización.
- Asuntos Turnados a Defensoría.
- Dictamen Técnico.
- Pasivo contingente o reserva técnica.
- Recursos de revisión.
- Servicio de Defensoría Legal Gratuita.
- BCD
- SIAB-VIDA.

Administrativos:

- Seguimiento a la solventación de observaciones del Órgano Interno de Control.



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>17</b>

- Activo fijo, mantener actualizado el Inventario de mobiliario y equipo, y que cuentan con la etiqueta de código de barras.
  - Fondo Revolvente.
  - Normas de Protección Civil.
  - Solicitudes de autoridades judiciales y administrativas.
  - Amparos.
  - Seguimiento a la operatividad de los contratos suscritos.
9. Los reportes generados podrán trasladarse a Excel y generar filtros para elección de parámetros a analizar, e identificar el desempeño del personal que integra a la UAU.
10. En el desarrollo de la Supervisión y Evaluación, el responsable deberá cerciorarse de haber obtenido la evidencia suficiente, relevante, pertinente y competente, que sustente la opinión que se emitirá con sentido crítico y profesional, asegurándose que sus reportes, cédulas, papeles de trabajo, memorándums y notas informativas estén completos.
11. En materia de racionalidad y disciplina presupuestaria, y en específico al fondo revolvente, se concientizará a los responsables de su administración, con especial cuidado, de presentar los documentos comprobatorios que reúnan los requisitos legales y fiscales requeridos por la normatividad; así como, cumplir con lo establecido bajo el resguardo del mobiliario y equipos que le son asignados para el desarrollo de sus funciones.
12. Los responsables de la Supervisión y Evaluación deberán llevar a cabo un trabajo íntegro y objetivo, así como tener plena conciencia de que el elemento más importante de su labor lo constituyen la **"Cédula de Supervisión de Asuntos Sustantivos" (ANEXO 11)** y el Informe de resultados.
13. Los informes de resultados de la evaluación determinarán la situación real que prevalece en cada una de las UAU, reflejando cumplimiento o desviaciones respecto al logro de metas, objetivos y aplicación de la normatividad; e identificando áreas de oportunidad.
14. Acciones preventivas y correctivas a implementar en las UAU, derivadas de la Supervisión y Evaluación:
- Establecer criterios a seguir en el desempeño de las funciones que le son atribuidas.





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	18

- Brindar asesoría (Capacitación/retroalimentación) a los titulares de las UAU, en el Proceso de Atención a Usuarios y cumplimientos de metas.
- Diseñar acciones específicas para eficientar los servicios de atención a Usuarios.
- Identificar los posibles riesgos de las UAU y tener previsiones de control, administración y abatimiento de los mismos.
- Promover la actualización del marco normativo aplicable y hacerlo del conocimiento del Personal de la UAU.
- Establecer medidas para mitigar y/o resolver las deficiencias y problemáticas detectadas en la Supervisión y Evaluación, mediante mejores prácticas.
- Dar seguimiento a la solventación de las deficiencias detectadas.
- Remitir memorándums electrónicos de exhorto a las UAU para solventar observaciones, deficiencias y problemática recurrente.
- Mantener comunicación con las Unidades Administrativas involucradas en el Proceso de Atención a Usuarios, a fin cumplir con las atribuciones y competencia de las UAU.
- Simplificar y mejorar los servicios que se ofrecen al Usuario.
- Disminuir las cargas administrativas.
- Satisfacer los requerimientos de los Usuarios.

OK

M

Handwritten signature/initials

Handwritten initials

Handwritten signature/initials

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>1. IDENTIFICA, EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, EL PROCESO A SUPERVISAR Y EVALUAR; ELABORA <b>"CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS"</b> (ANEXO 11).</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p><b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS QE, GI, ATJ, GE, GO, CO Y TRASCENDENTES</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No 2.</p> <p><b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO PARA LA SOLICITUD DE DICTAMEN</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No 19.</p> <p><b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESOS A TRAVÉS DE REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 25.</p> <p><b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE DIGITALIZACIÓN</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 28.</p>	CÉDULA DE SUPERVISIÓN

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁG.

MES

AÑO

12

2024

20

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE  
ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
<p>RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN</p>	<p><b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL ESTADÍSTICO</u></b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 32.</b></p> <p><b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS QE, GI, ATJ, GE, GO, CO Y TRASCENDENTES</u></b></p> <p>2. IDENTIFICA LOS CRITERIOS DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN, CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b> QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p>3. ANALIZA LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS PARA IDENTIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS UAU EN LOS PROCESOS DE QE, GI, ATJ, GE, GO, CO Y TRASCENDENTES, PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS <b>(TABLEROS DE CONTROL ATJ, GE, GO, CO ANEXOS 13, 2, 3 Y 4 RESPECTIVAMENTE)</b>.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<p>REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b></p>

✓

M

re

✗

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>21</b>

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>4. ANALIZA LOS DATOS SOBRE LAS CAUSAS Y COMPORTAMIENTO DE LOS ASUNTOS DE ATENCIÓN A USUARIOS, ASÍ COMO EL APEGO AL MARCO NORMATIVO, EN LOS PROCEDIMIENTOS DE QE, GI, ATJ, GE, GO, CO Y TRASCENDENTES, CONCLUYE <b>"CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS" (ANEXO 11)</b>.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<p>· CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS <b>(ANEXO 11)</b></p>
	<p>5. IDENTIFICA LAS DEFICIENCIAS DE MAYOR FRECUENCIA E IMPACTO EN LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO DE LAS UAU, EVALÚA LAS PARTICULARIDADES DE CADA UNIDAD, A FIN DE EMITIR RECOMENDACIONES Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA SU APLICACIÓN; ASÍ COMO ACCIONES A IMPLEMENTAR EN LA UAU.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	
	<p>6. INTEGRA EL <b>"INFORME DE RESULTADOS"</b> DESTACANDO DATOS Y HALLAZGOS RELEVANTES DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN.</p> <p>TIEMPO: SEGÚN SE REQUIERA (DIARIO, SEMANAL, MENSUAL, SEMESTRAL, ENTRE OTROS).</p>	<p>· INFORME DE RESULTADOS</p>

CX

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	22

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>7. ENTREGA A LA DIRECCIÓN GENERAL CORRESPONDIENTE, EL <b>"INFORME DE RESULTADOS"</b> PARA SU CONOCIMIENTO Y VISTO BUENO.</p> <p>TIEMPO: SEGÚN SE REQUIERA (DIARIO, SEMANAL, MENSUAL, SEMESTRAL, ENTRE OTROS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INFORME DE RESULTADOS</li> </ul>
DIRECCIÓN GENERAL	<p>8. RECIBE <b>"INFORME DE RESULTADOS"</b> Y CONOCE LAS DEFICIENCIAS Y PROBLEMÁTICAS DERIVADAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS, LAS ÁREAS DE OPORTUNIDAD PLANTEADAS Y ACCIONES A IMPLEMENTAR; E INFORMA A LA VICEPRESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INFORME DE RESULTADOS</li> </ul>
	<p>9. TURNA A LOS RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN PARA QUE RECABEN LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UAU EN EL <b>"INFORME DE RESULTADOS"</b>; Y, EN CASOS ESPECÍFICOS, REALIZA VIDEOLLAMADA PARA TOMAR ACUERDOS Y ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INFORME DE RESULTADOS</li> </ul>

*Handwritten marks: a checkmark and a signature-like scribble.*

*Handwritten mark: a signature-like scribble.*

*Handwritten mark: a signature-like scribble.*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	23

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	10. EMITE VERSIÓN FINAL DEL <b>"INFORME DE RESULTADOS"</b> CON LOS ACUERDOS ADOPTADOS Y MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO PARA LA ATENCIÓN DEL TITULAR DE LA UAU; DIFUNDE ENTRE EL PERSONAL ADSCRITO A LA UAU.  TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· INFORME DE RESULTADOS
TITULAR DE LA UAU	11. IMPLEMENTA Y DIFUNDE AL PERSONAL ADSCRITO A LA UAU, MEDIANTE "MEMORÁNDUM" Y/O CORREO ELECTRÓNICO, LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL PARA EL ÓPTIMO DESEMPEÑO.  TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· MEMORÁNDUM
	12. EMITE MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO DE RESPUESTA A LOS RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN, CON COPIA A LA DIRECCIÓN GENERAL QUE CORRESPONDA, DE TOMA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS, AL PERSONAL ADSCRITO A LA UAU.  TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁG.**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**24**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>13. RECIBE MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO Y VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS, E INFORMA AL DIRECTOR GENERAL QUE CORRESPONDA.</p> <p>TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.</p> <p>14. VERIFICA LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR LA UAU PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO Y LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS, A TRAVÉS DE LOS PROCESOS CORRESPONDIENTES.</p> <p>TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.</p> <p><b>¿SE DIO CUMPLIMIENTO A LOS ACUERDOS PACTADOS?</b></p> <p><b>NO</b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 15.</b></p> <p><b>SÍ</b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 18.</b></p>	<p>MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO</p>

OK  
M

ml

A

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	25

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>15. INFORMA A LA DIRECCIÓN GENERAL QUE CORRESPONDA SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS PACTADOS POR LA UAU; EMITE MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO SOLICITANDO SE INFORME DE LA SITUACIÓN CON UN REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN INMEDIATA.</p> <p>TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO</li> </ul>
TITULAR DE LA UAU	<p>16. RECIBE NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO; EMITE RESPUESTA A TRAVÉS DE MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO A LOS RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN, CON COPIA A LA DIRECCIÓN GENERAL QUE CORRESPONDA, RESPECTO DE LAS PARTICULARES DE LA PROBLEMÁTICA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS QUE SE IDENTIFICAN DEFICIENCIAS Y/O EL ESTATUS DEL PROCESO PARA SU ATENCIÓN.</p> <p>TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO</li> </ul>

*Handwritten mark*

*Handwritten signature and initials*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁG.**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**26**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE  
ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>17. RECIBE NOTIFICACIÓN SOBRE LAS PARTICULARIDADES Y, PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL CORRESPONDIENTE, EMITE INDICACIONES, RECOMENDACIONES Y/O ACUERDO MEDIANTE MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO, PARA QUE SEAN ATENDIDOS POR LA UAU.</p> <p>TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.</p> <p><b>REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 14.</b></p>	<p>• MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO</p>
DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN	<p>18. VERIFICA A TRAVÉS DE LOS TABLEROS DE CONTROL CORRESPONDIENTES, EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS POR EL TITULAR DE LA UAU, E INFORMA AL DIRECTOR GENERAL CORRESPONDIENTE.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>• MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO</p>

OK

M

me

A

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.  <b>27</b>
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p align="center"><b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO PARA LA SOLICITUD DE DICTAMEN</u></b></p> <p>19. IDENTIFICA LOS REPORTE Y/O CONSULTAS (<b>ANEXOS DEL 1 AL 13</b>) QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS RELATIVAS AL PROCESO PARA LA SOLICITUD DE DICTAMEN.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<p>REPORTES Y/O CONSULTAS (<b>ANEXOS DEL 1 AL 13</b>)</p>
	<p>20. ANALIZA LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, PARA IDENTIFICAR EL DESEMPEÑO DE LA UAU EN EL PROCESO DE DICTAMEN.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	
	<p>21. ANALIZA LOS DATOS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS ASUNTOS EN EL PROCESO DE DICTAMEN, ASÍ COMO EL APEGO AL MARCO NORMATIVO.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	

*Handwritten mark*

*Handwritten marks and signatures*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	

28

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>22. IDENTIFICA DEFICIENCIAS DE MAYOR FRECUENCIA E IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA UAU; EVALÚA PARTICULARIDADES EN EL PROCESO DE DICTAMEN; Y EMITE RECOMENDACIONES, ÁREAS DE OPORTUNIDAD, ASÍ COMO ACCIONES A IMPLEMENTAR EN LA UAU.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	
	<p>23. INTEGRA, EN EL <b>"INFORME DE RESULTADOS"</b> LOS HALLAZGOS RELEVANTES DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DICTAMEN; ENTREGA A LA DIRECCIÓN GENERAL QUE CORRESPONDA, EL INFORME PARA SU CONOCIMIENTO Y VISTO BUENO.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INFORME DE RESULTADOS</li> </ul>
DIRECCIÓN GENERAL	<p>24. RECIBE <b>"INFORME DE RESULTADOS"</b>, CONOCE LAS DEFICIENCIAS Y PROBLEMÁTICAS Y TURNA A LOS RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN, PARA RECABAR LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UAU; REALIZA, EN CASOS ESPECÍFICOS, VIDEOLLAMADA PARA TOMAR ACUERDOS Y ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p><b>REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 10.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INFORME DE RESULTADOS</li> </ul>

ck  
M

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE RECIBIDOS FINANCIEROS

<b>PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
	MES	AÑO	
	12	2024	29

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p><b>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESOS A TRAVÉS DE REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS</b></p> <p>25. CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS (<b>ANEXOS DEL 1 AL 13</b>) QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS E IDENTIFICA DIVERSAS DEFICIENCIAS QUE TENGAN IMPACTO REGIONAL Y AFECTEN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS, ASÍ COMO LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LAS UAU.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p>26. EMITE ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA EFICIENTAR EL DESEMPEÑO DE LAS UAU.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p>27. INTEGRA EL "<b>INFORME DE RESULTADOS</b>" DESTACANDO DATOS Y HALLAZGOS RELEVANTES DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN; ENTREGA A LA DIRECCIÓN GENERAL, SEGÚN CORRESPONDA, EL INFORME PARA SU CONOCIMIENTO Y VISTO BUENO.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p><b>REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 10.</b></p>	<p>• REPORTES Y/O CONSULTAS (<b>ANEXOS DEL 1 AL 13</b>)</p> <p>• INFORME DE RESULTADOS</p>

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	30

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE DIGITALIZACIÓN</u></b>	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>28. CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b> QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, PARA IDENTIFICAR EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b></li> </ul>
	<p>29. SUPERVISA QUE LOS EXPEDIENTES SE ENCUENTREN DIGITALIZADOS Y DADOS DE ALTA EN ALFRESCO/EDI/URIDEC. EMITE, POR LO QUE RESPECTA A LOS NO DIGITALIZADOS, REQUERIMIENTO A TRAVÉS DE MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO AL TITULAR DE LA UAU, ESTABLECIENDO EL TIEMPO PARA SU REGULARIZACIÓN.</p> <p>TIEMPO: 5 DÍAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO</li> </ul>
TITULAR DE LA UAU	<p>30. RECIBE MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO CON INSTRUCCIONES DEL RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN, PARA DAR ATENCIÓN DE LOS EXPEDIENTES NO DIGITALIZADOS; Y NOTIFICA AL RESPONSABLE DE LA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO</li> </ul>

*Handwritten marks: a checkmark and the letter 'M'.*

*Handwritten signature/initials.*

*Handwritten signature/initials.*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	31

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA UAU	SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA DIGITALIZACIÓN.  TIEMPO: SEGÚN SE REQUIERA.	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	31. VERIFICA EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS EL CUMPLIMIENTO DE LA DIGITALIZACIÓN.  TIEMPO: PERIÓDICO.  <b>REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 10.</b>  <b><u>EN CASO DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL ESTADÍSTICO</u></b>	
	32. CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b> QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS.  TIEMPO: PERIÓDICO.	• REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b>
	33. ANALIZA Y EVALÚA EL COMPORTAMIENTO Y LA TENDENCIA DEL DESEMPEÑO DE LAS	• REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b>



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	32

### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>UAU EN LOS DIFERENTES PROCESOS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS, A TRAVÉS DE LAS CONSULTAS Y REPORTE (ANEXOS DEL 1 AL 13).</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	
	<p>34. DETERMINA PARÁMETROS DE EFICIENCIA A TRAVÉS DE FILTROS PARA OBTENER CIFRAS DE ATENCIÓN DE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, ASÍ COMO LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	
	<p>35. DETERMINA LA SITUACIÓN QUE PREVALECE EN LA UAU; DETECTA CUMPLIMIENTOS Y/O DESVIACIONES EN LA NORMATIVIDAD, Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	
	<p>36. ESTABLECE Y PROPONE ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS A IMPLEMENTAR EN LAS UAU, MEDIANTE EL "INFORME DE RESULTADOS", DERIVADAS DE LAS TENDENCIAS</p>	<p>INFORME DE RESULTADOS</p>

cx

M

Handwritten mark at bottom left

Handwritten mark at bottom right

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	

33

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN GENERAL	<p>ESTADÍSTICAS, PLANTEA ÁREAS DE OPORTUNIDAD A LOS DIRECTORES GENERALES.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p>37. CONOCE DE LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS UAU, ASÍ COMO DE LAS ÁREAS DE OPORTUNIDAD A FORTALECER Y, EN SU CASO, EMITE LAS ACCIONES A IMPLEMENTAR.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p><b>REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 10.</b></p>	INFORME DE RESULTADOS

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

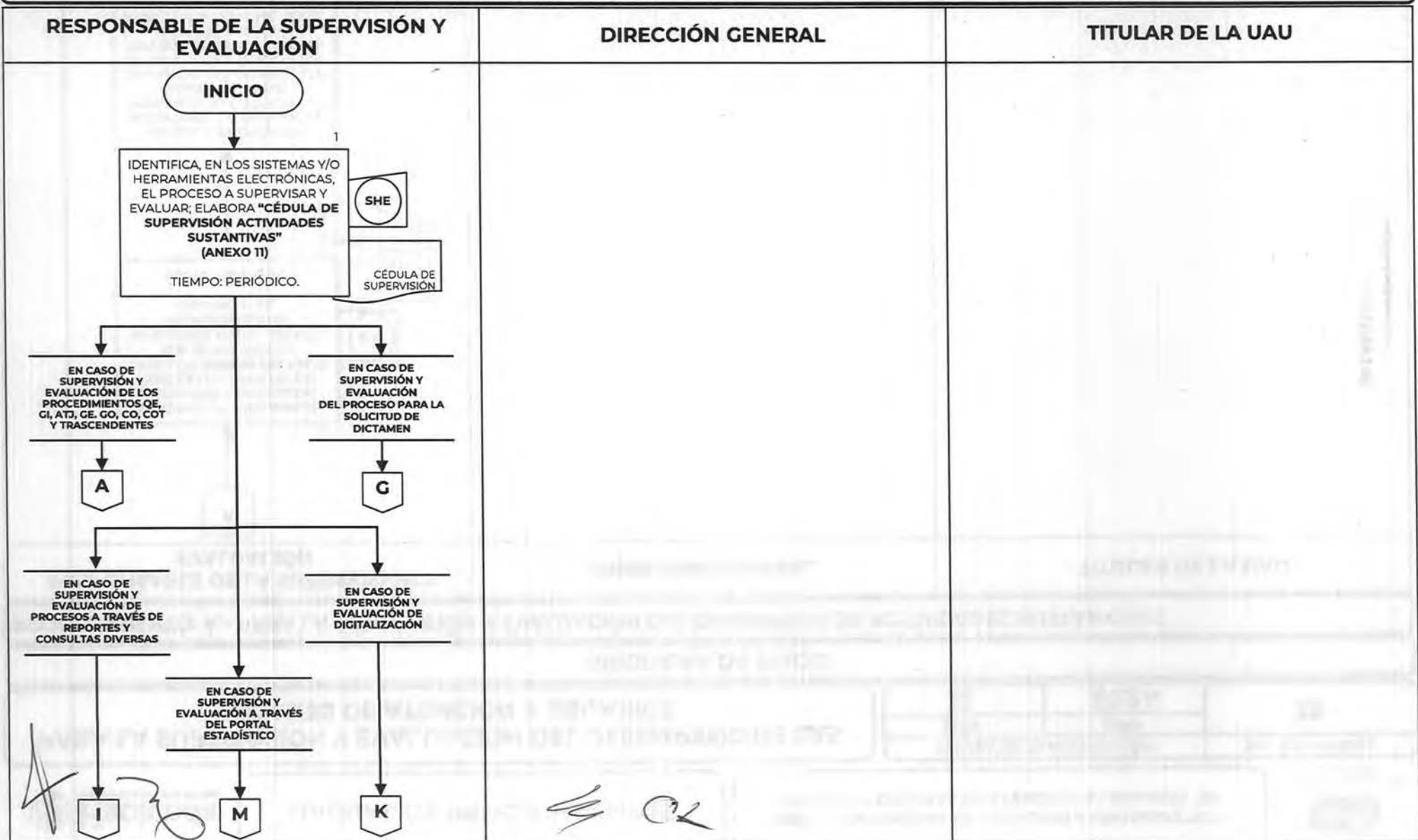
*Handwritten mark*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	34

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

12

AÑO

2024

No. DE PÁGINA

35

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
<p style="text-align: center;"><b>A</b></p> <p style="text-align: right;">2</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>IDENTIFICA LOS CRITERIOS DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN, CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b> QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS..</p> <p style="text-align: right;">SHE</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: right;">3</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>ANALIZA LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS PARA IDENTIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS UAU EN LOS PROCESOS DE QE, CI, ATJ, GE, GO, CO Y TRASCENDENTES, PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS (TABLEROS DE CONTROL ATJ, GE, GO, CO <b>ANEXOS 13, 2, 3, 4</b> RESPECTIVAMENTE).</p> <p style="text-align: right;">SHE</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: center;"><b>B</b></p>		

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	36

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
<p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>ANALIZA LOS DATOS SOBRE LAS CAUSAS Y COMPORTAMIENTO DE LOS ASUNTOS DE ATENCIÓN A USUARIOS, ASÍ COMO EL APEGO AL MARCO NORMATIVO, EN LOS PROCEDIMIENTOS DE QE, GI, ATJ, GE, GO, CO Y TRASCENDENTES, CONCLUYE "CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS" (ANEXO 11).</p> <p style="text-align: right;">SHE</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>IDENTIFICA LAS DEFICIENCIAS DE MAYOR FRECUENCIA E IMPACTO EN LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO DE LAS UAU, EVALÚA LAS PARTICULARIDADES DE CADA UNIDAD, A FIN DE EMITIR RECOMENDACIONES Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA SU APLICACIÓN; ASÍ COMO ACCIONES A IMPLEMENTAR EN LA UAU.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;">M Q</p>		

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**MES**

**12**

**AÑO**

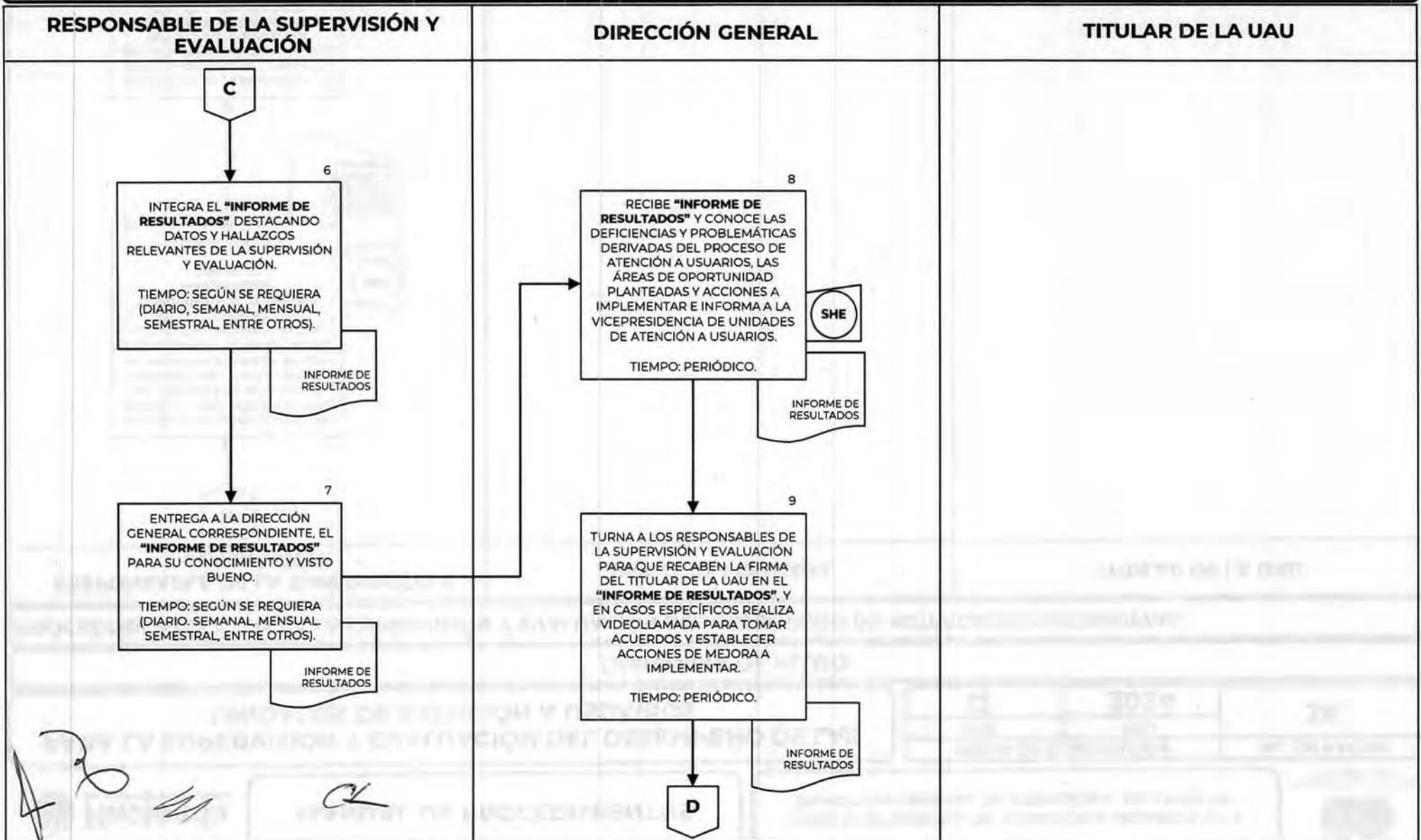
**2024**

**No. DE PÁGINA**

**37**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

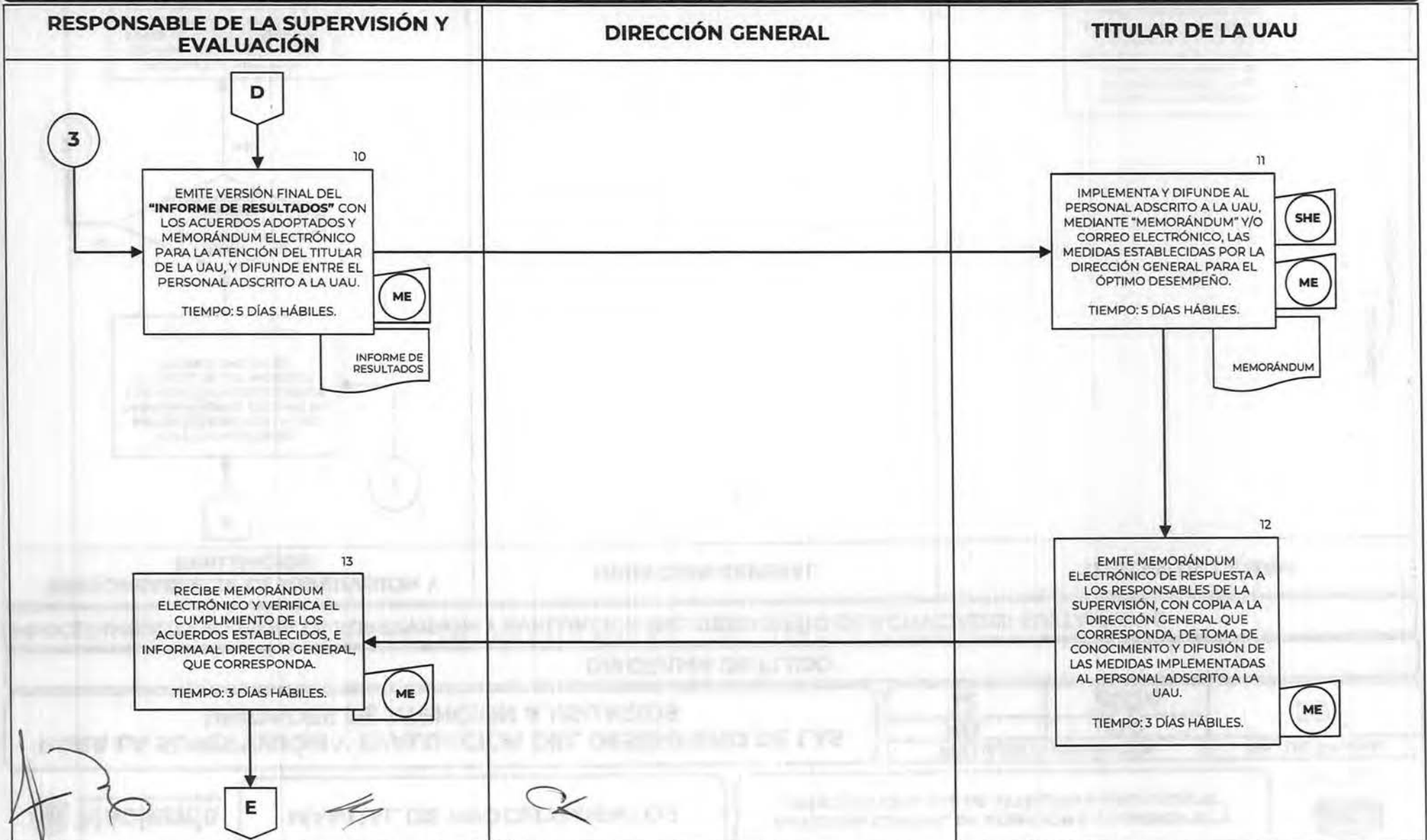
12

2024

38

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

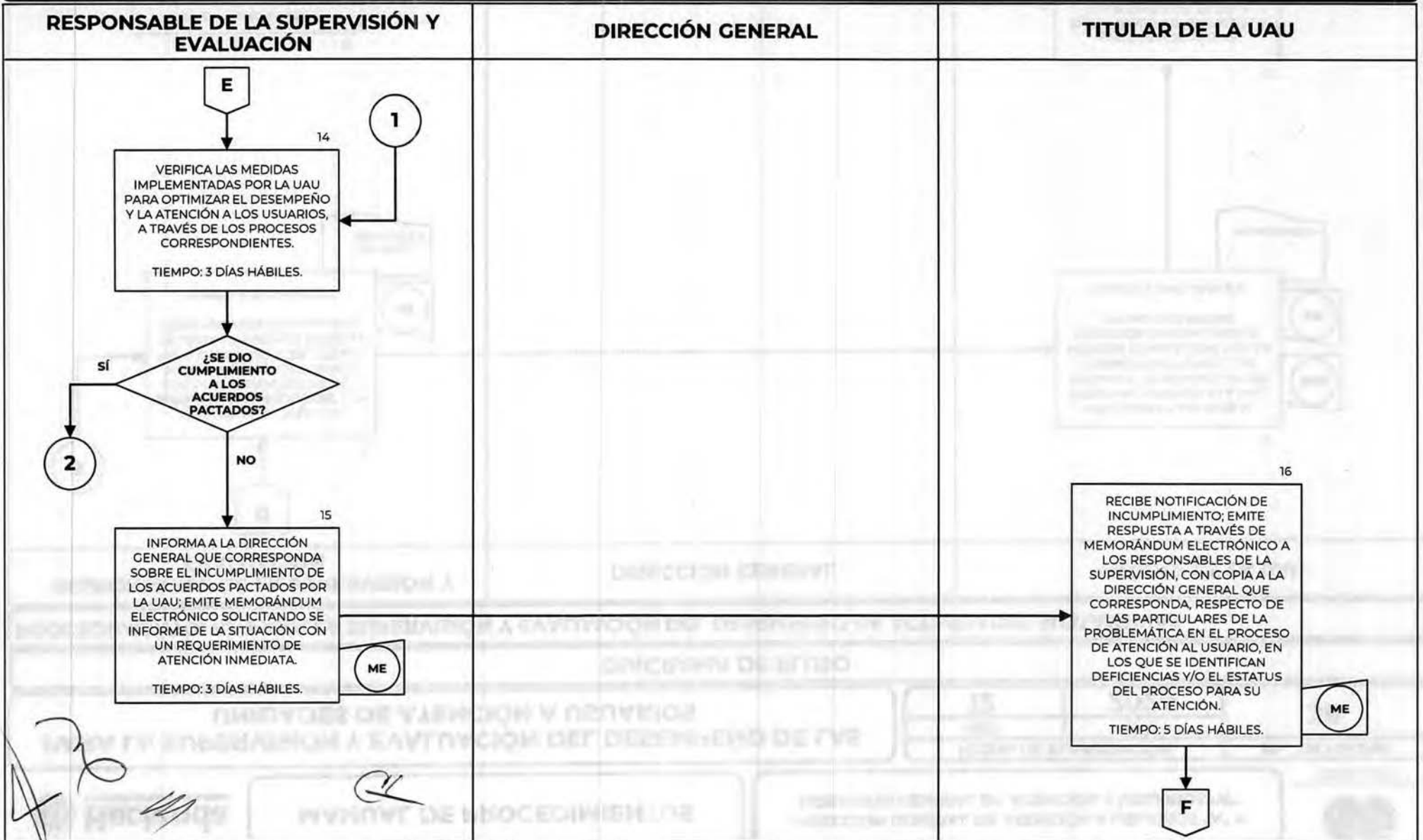


**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	39

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

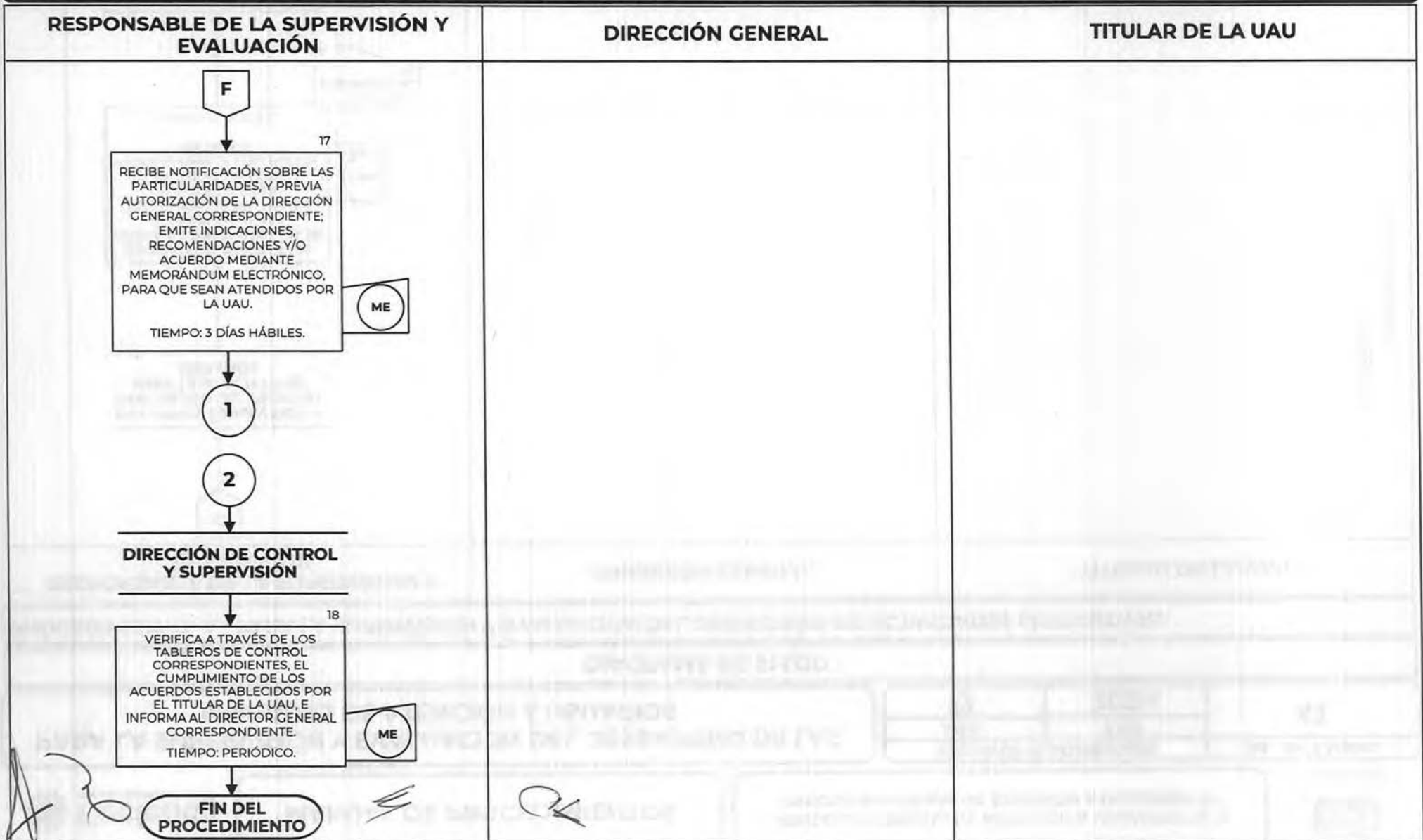


**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	40

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**MES**

**12**

**AÑO**

**2024**

**No. DE PÁGINA**

**41**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

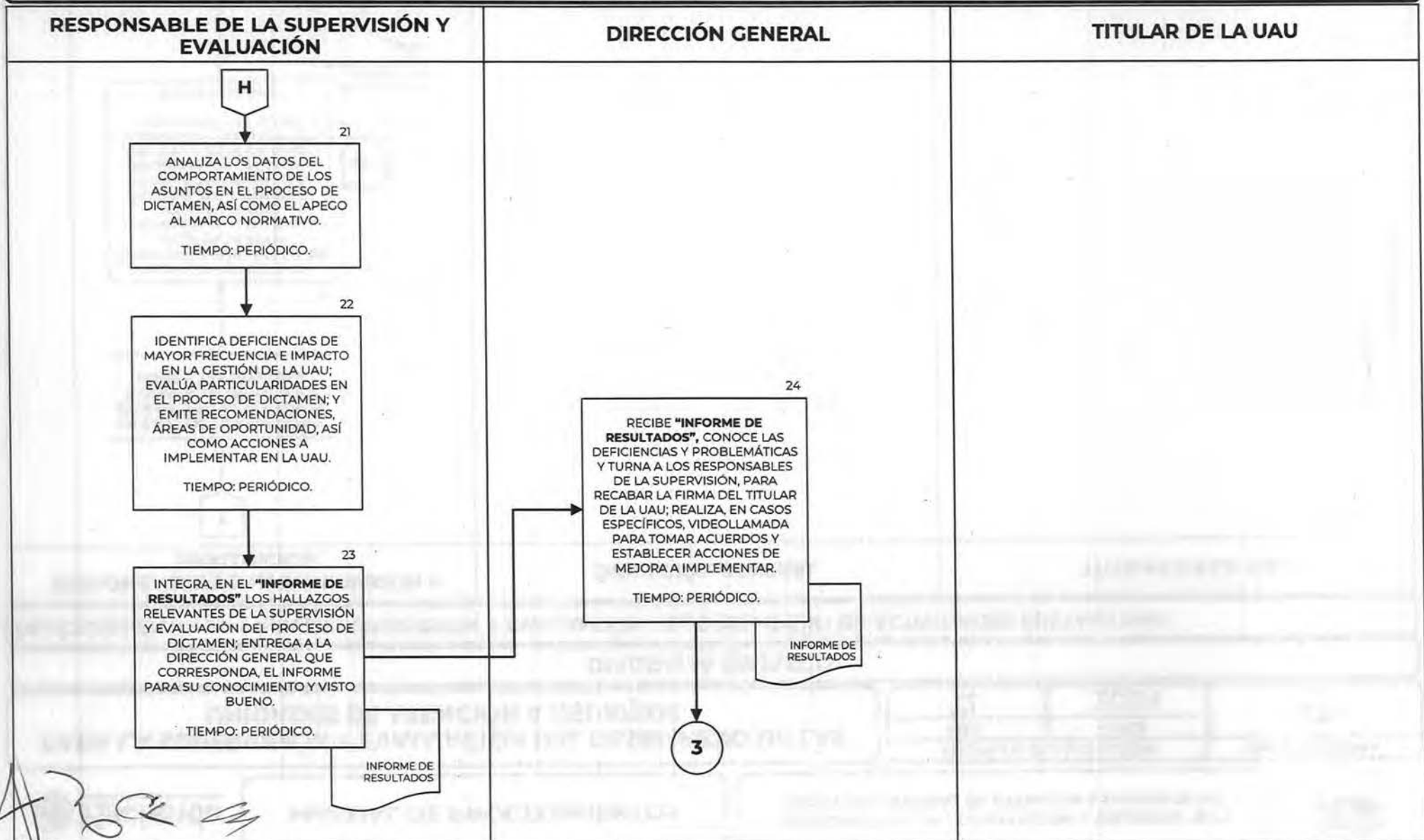
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
<p style="text-align: center;"><b>G</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;"><b>EN CASO DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO PARA LA SOLICITUD DE DICTAMEN</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: right;">19</p> <p>IDENTIFICA LOS REPORTE Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b> QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS RELATIVAS AL PROCESO PARA LA SOLICITUD DE DICTAMEN.</p> <p style="text-align: center;">TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: right;">20</p> <p>ANALIZA LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, PARA IDENTIFICAR EL DESEMPEÑO DE LA UAU EN EL PROCESO DE DICTAMEN.</p> <p style="text-align: center;">TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;"><b>H</b></p>		

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	42

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**MES**

**12**

**AÑO**

**2024**

**No. DE PÁGINA**

**43**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
<p style="text-align: center;">I</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;"><b>EN CASO DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESOS A TRAVÉS DE REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS</b></p> <hr/> <p style="text-align: right;">25</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS <b>(ANEXOS DEL 1 AL 13)</b> QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS E IDENTIFICA DIVERSAS DEFICIENCIAS QUE TENGAN IMPACTO REGIONAL Y AFECTEN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS, ASÍ COMO LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LAS UAU..</p> <p style="text-align: right;">TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: right;">REPORTES Y/O CONSULTAS (ANEXOS DEL 1 AL 13)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: right;">26</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>EMITE ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA EFICIENTAR EL DESEMPEÑO DE LAS UAU.</p> <p style="text-align: right;">TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">J</p>		

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	44

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
<p style="text-align: center;">J</p> <p style="text-align: right;">27</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>INTEGRA EL "INFORME DE RESULTADOS" DESTACANDO DATOS Y HALLAZGOS RELEVANTES DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN; ENTREGA A LA DIRECCIÓN GENERAL, SEGÚN CORRESPONDA, EL INFORME PARA SU CONOCIMIENTO Y VISTO BUENO.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> </div> <p style="text-align: center;">INFORME DE RESULTADOS</p> <p style="text-align: center;">3</p>		

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

12

AÑO

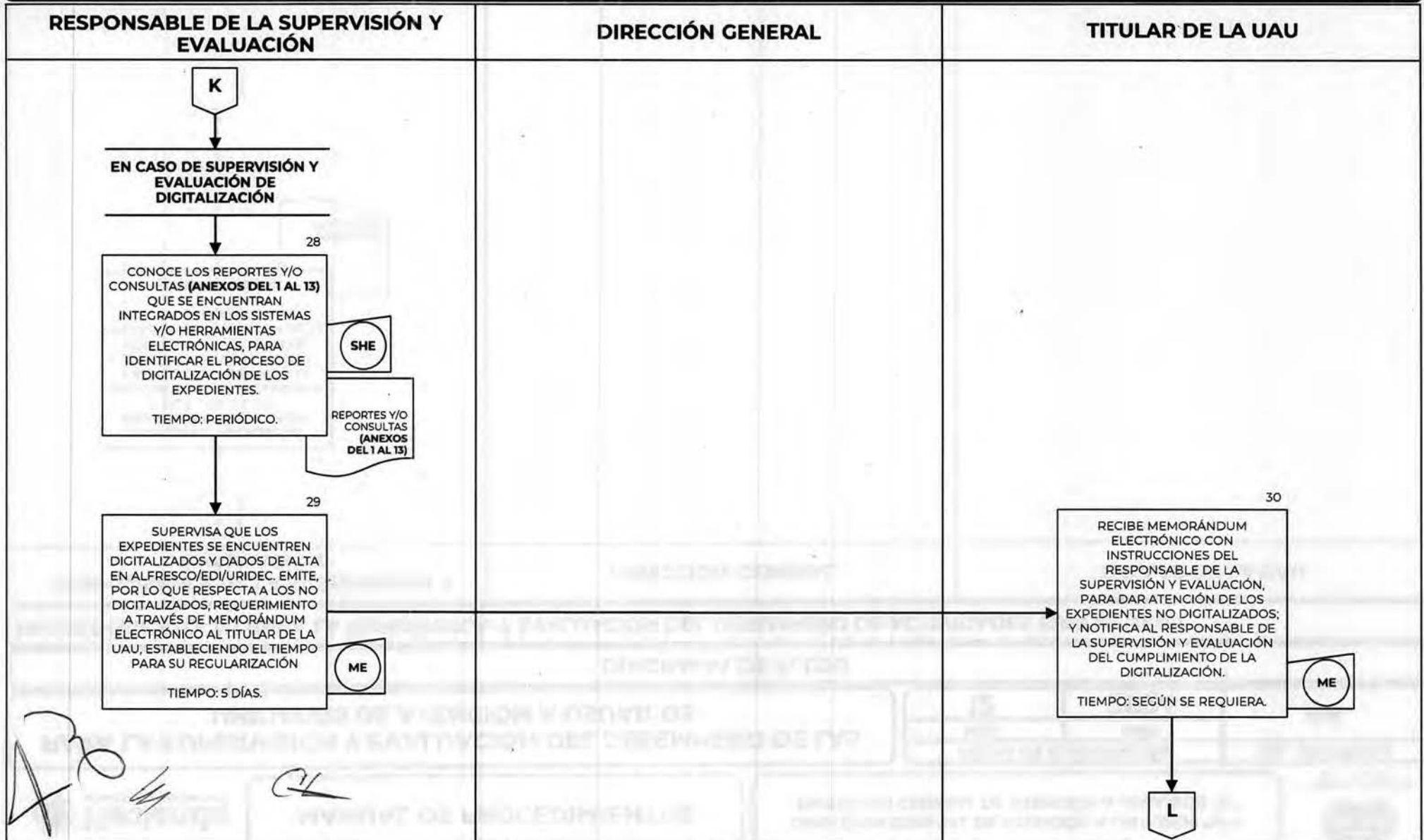
2024

No. DE PÁGINA

45

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	46

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
<pre> graph TD     L[L] --&gt; B[VERIFICA EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS EL CUMPLIMIENTO DE LA DIGITALIZACIÓN. TIEMPO: PERIÓDICO.]     B --- SHE((SHE))     B --&gt; C((3))             </pre> <p>31</p>		

*Handwritten signatures and initials:* A30, M, CR

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

12

AÑO

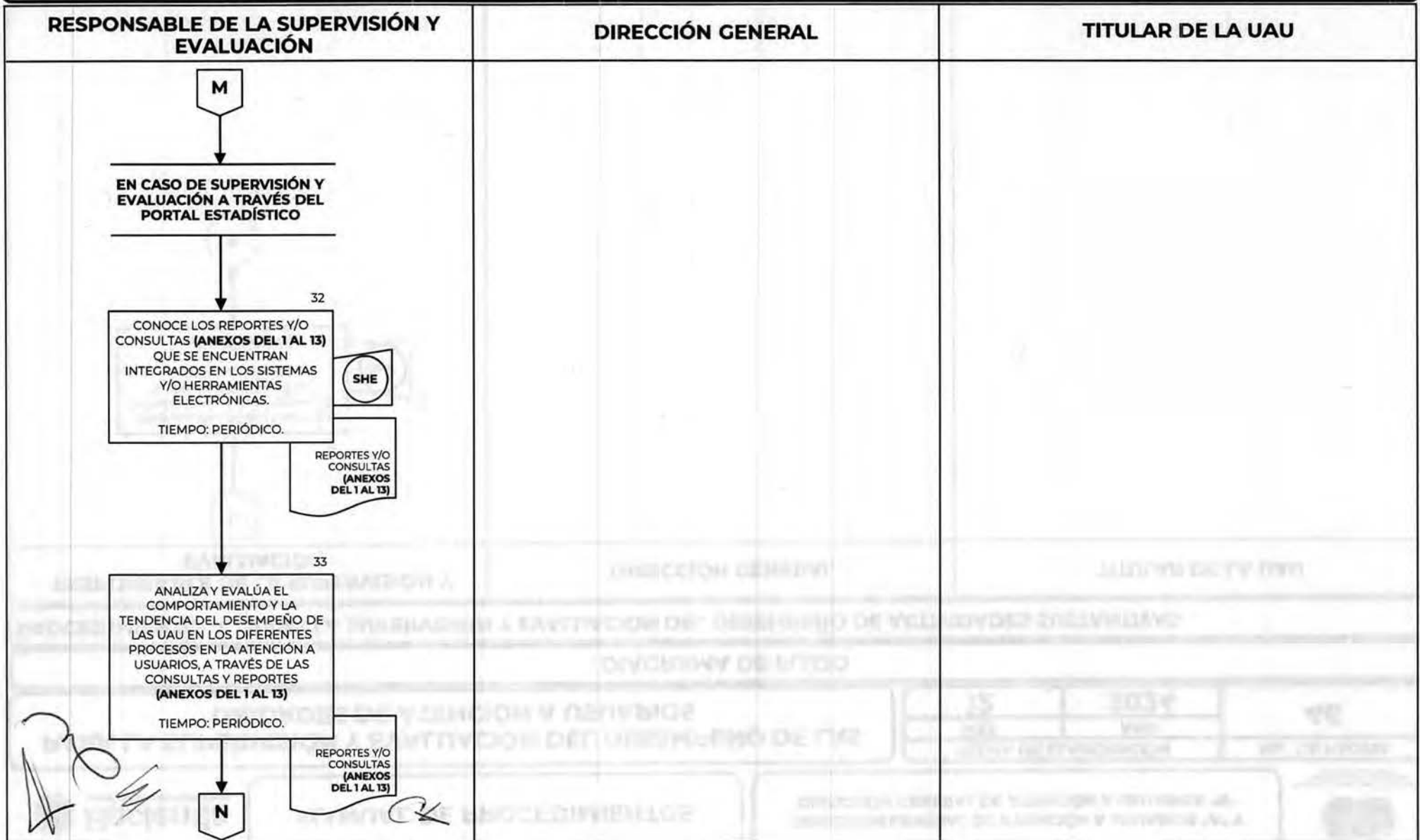
2024

No. DE PÁGINA

47

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

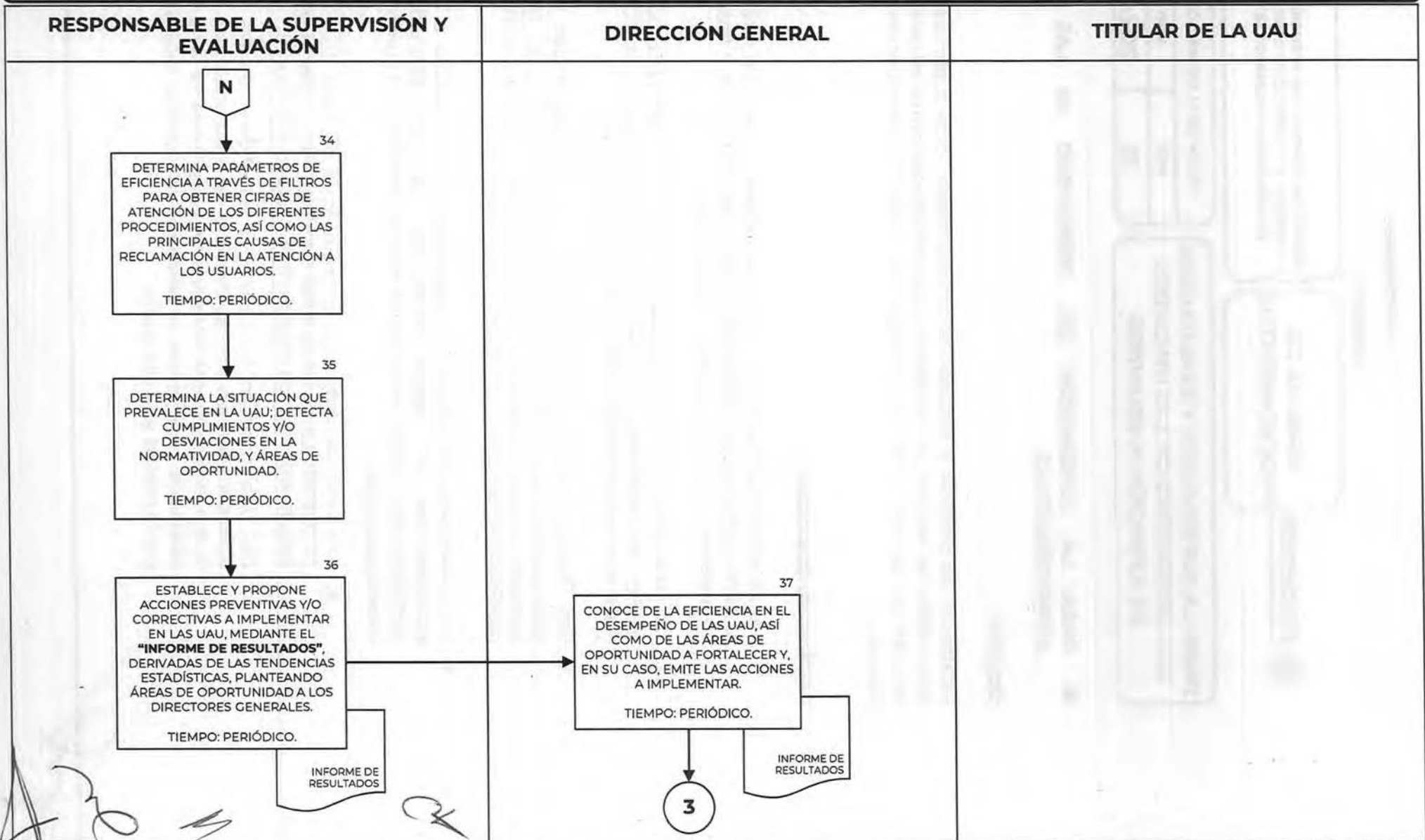


**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	48

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>49</b>

**B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS****Objetivo**

Establecer las políticas y describir el procedimiento para supervisar y controlar el desempeño de las UAU, en lo relativo a sus actividades administrativas y programas anuales de labores, a fin de alcanzar una mejor administración de tiempos y recursos.

**Políticas de Operación**

1. Las Direcciones de Control y Supervisión deberán verificar en tiempo y forma, la administración de los recursos materiales, humanos y financieros que se encuentren bajo responsabilidad de las UAU.
2. Las Direcciones de Control y Supervisión, en coordinación con la Dirección, usarán los Sistemas y/o Herramientas Electrónicas de la CONDUSEF, para supervisar las actividades administrativas de las UAU.
3. Los Titulares de las UAU, verificarán que las actividades administrativas desempeñadas por estas Unidades, se lleven a cabo bajo la normatividad aplicable en esa materia, a fin de atender irregularidades, proponiendo medidas de atención y así reducir su recurrencia.
4. Las Direcciones de Control y Supervisión, en lo relativo a las actividades administrativas en materia de recursos materiales asignados a las UAU, verificarán, de manera enunciativa más no limitativa, el cumplimiento de los incisos siguientes:
  - a. Las UAU, contarán con un expediente de cada uno de los servicios contratados, y de los que sea administrador, a efecto, de administrar y documentar dichos expedientes, hasta su conclusión.
  - b. Las UAU deberán asegurar que las oficinas donde se encuentren ubicadas cuenten con las medidas de protección civil necesarias, por lo que será una tarea permanente la vigilancia de la no obstrucción de salidas de emergencia, señalización, así como la recarga de extintores por lo menos una vez al año.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	50

5. La supervisión de las actividades administrativas relativas a los recursos financieros pertenecientes a las UAU, contempla la verificación, de manera enunciativa más no limitativa, del cumplimiento de los siguientes puntos:
  - a. El pago de consumos de agua y energía eléctrica invariablemente deberá ser de manera oportuna, para evitar recargos moratorios, además, de promover el cuidado y uso racional de dichos recursos.
6. La Dirección, en coordinación con las Direcciones de Control y Supervisión, y de ser el caso con las UAU, analizarán y darán seguimiento a las observaciones, derivadas de la supervisión, informando a la Dirección General de los hallazgos encontrados; con el fin, de contar con información y evidencias, para la toma de decisiones a favor de la mejora administrativa y prevención de recurrencias.
7. Las Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B", revisarán los informes de auditorías y/o cédula de observaciones, que los distintos órganos fiscalizadores hubiesen realizado a alguna de la UAU, lo anterior para que las recomendaciones emitidas sean tomadas como medidas preventivas para toda las UAU.
8. Las Direcciones de Control y Supervisión, en coordinación, con la Dirección, realizarán supervisiones aleatorias a las UAU, informando, como resultado, el estatus de las actividades administrativas de las UAU, a la Dirección General de su adscripción. Las tareas de supervisión descritas en los procedimientos A y B, tanto de funciones sustantivas como administrativas, son enunciativas más no limitativas, y de carácter permanente.
9. Las conclusiones emitidas por las Direcciones de Control y Supervisión y la Dirección, derivadas de la verificación de las actividades administrativas, se mostrarán en el formato identificado como **"Cédula de Supervisión de Tareas Administrativas" (Anexo 12)**.

CV

IM

nl

A

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	51

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>1. IDENTIFICA, EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, PROCESO A SUPERVISAR Y EVALUAR. ELABORA <b>"CÉDULA DE SUPERVISIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS"</b> (ANEXO 12).</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p><b><u>EN EL CASO DE LOS RECURSOS MATERIALES</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 2</p> <p><b><u>EN EL CASO DE LOS RECURSOS HUMANOS</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 6.</p> <p><b><u>EN EL CASO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 8.</p> <p><b><u>EN EL CASO DE LAS FIANZAS Y GARANTÍAS</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 11.</p>	<p>• CÉDULA DE SUPERVISIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS (ANEXO 12)</p>

me

C

M

X

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<b>EN EL CASO DE LOS RECURSOS MATERIALES</b>	
	2. SUPERVISA Y VERIFICA QUE LA PLANEACIÓN QUE EJECUTAN LAS UAU PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS Y ARRENDAMIENTO DE LOS INMUEBLES, EN DONDE SE UBICAN LAS OFICINAS, SE APEGUE A LA NORMATIVIDAD APLICABLE.  TIEMPO: PERIÓDICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>EXPEDIENTE (FÍSICO Y/O DIGITAL)</li> <li>CONTRATOS</li> </ul>
	3. SUPERVISA Y PROMUEVE LA VERIFICACIÓN PUNTUAL DEL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LOS " <b>CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO Y SERVICIOS</b> " SUSCRITOS EN LAS UAU, PREVIO A LA EROGACIÓN DE PAGOS.  TIEMPO: PERIÓDICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>CONTRATOS</li> </ul>
	4. SUPERVISA Y COADYUVA A LA UAU A MANTENER ACTUALIZADO EL INVENTARIO DE MOBILIARIO Y EQUIPO ASIGNADO PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.  TIEMPO: PERIÓDICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>RESGUARDO DE ACTIVO FIJO</li> <li>CARPETA DE PROTECCIÓN CIVIL</li> <li>FACTURA Y REGISTRO DE ÚLTIMA RECARGA DE EXTINTORES</li> </ul>

*Handwritten mark*

*Handwritten signature and lines*

*Handwritten mark*

*Handwritten signature*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	

53

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>5. REVISAS LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN CIVIL NECESARIAS. ELABORA CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EN EL CASO DE LOS RECURSOS HUMANOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CÉDULA DE OBSERVACIONES</li> <li>• INFORME DE RESULTADOS.</li> </ul>
	<p>6. SUPERVISA QUE TODO EL PERSONAL ADSCRITO A LAS UAU, ASÍ COMO EL PERSONAL DE HONORARIOS, Y AQUEL QUE POR MEDIO DE ALGÚN PROGRAMA PARTICIPE EN LAS ACTIVIDADES DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS, CUMPLA CON SUS FUNCIONES.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CARPETA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES Y DE ADMINISTRACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS Y/O CONTRATOS DE HONORARIOS</li> </ul>

OK

*[Handwritten signature/initials]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	

**54**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<p>7. REVISAR EXPEDIENTE(S) DE CONTRATACIÓN(ES) Y ADMINISTRACIÓN DE LAS UAU. ELABORAR CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>EN EL CASO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACTURAS</li> <li>• CONTRATOS</li> <li>• CÉDULA DE OBSERVACIONES</li> <li>• INFORME DE RESULTADOS</li> </ul>
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>8. SUPERVISAR Y VERIFICAR QUE PREVIO A LA EROGACIÓN DE ALGÚN PAGO, ANTECEDA LA VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS O BIENES RECIBIDOS A CAMBIO, CON MOTIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR LA UAU.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACTURAS</li> </ul>

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
12	2024	55

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN	<p>9. VALIDA QUE LA JUSTIFICACIÓN DEL GASTO SE APEGUE A LA RACIONALIDAD Y DISCIPLINA PRESUPUESTARIA, PROMUEVE EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y ESTABLECE LAS RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS PARA SU CORRECTA APLICACIÓN.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FACTURAS Y RECIBOS</li> </ul>
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>10. VERIFICA CONSUMOS Y, EN SU CASO, PAGOS REALIZADOS POR CONCEPTO DE AGUA Y ENERGÍA ELÉCTRICA; ELABORA CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b><u>EN EL CASO DE LAS FIANZAS Y GARANTÍAS</u></b></p> <p>11. SUPERVISA Y VERIFICA LA SOLICITUD Y LIBERACIÓN DE LAS FIANZAS, GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO O CHEQUES, CON MOTIVO DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR LAS UAU.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FACTURAS Y RECIBOS</li> <li>CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS</li> <li>EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN</li> </ul>

CX

M

*[Handwritten signature]*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES  
DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁG.
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	<p>12. SUPERVISA QUE LAS EROGACIONES POR CONCEPTO DE VIÁTICOS DEVENGADOS Y/O ANTICIPADOS SE REALICE CONFORME A LA NORMATIVIDAD APLICABLE, Y BAJO USO ESTRICTO Y NECESARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES ENCOMENDADAS.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FORMATOS DE VIÁTICOS</li> </ul>
	<p>13. REvisa los informes de auditorías y/o cédula de observaciones que los distintos órganos fiscalizadores hubiesen realizado a alguna de las UAU, a efecto de que las recomendaciones emitidas sean tomadas como medidas preventivas para todas las unidades. elabora cédula de observaciones y/o informe de resultados.</p> <p>TIEMPO: PERIÓDICO.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORMES DE AUDITORÍAS Y/O CÉDULA DE OBSERVACIONES</li> <li>• CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS</li> </ul>

*Handwritten mark*

*Handwritten marks and signatures*

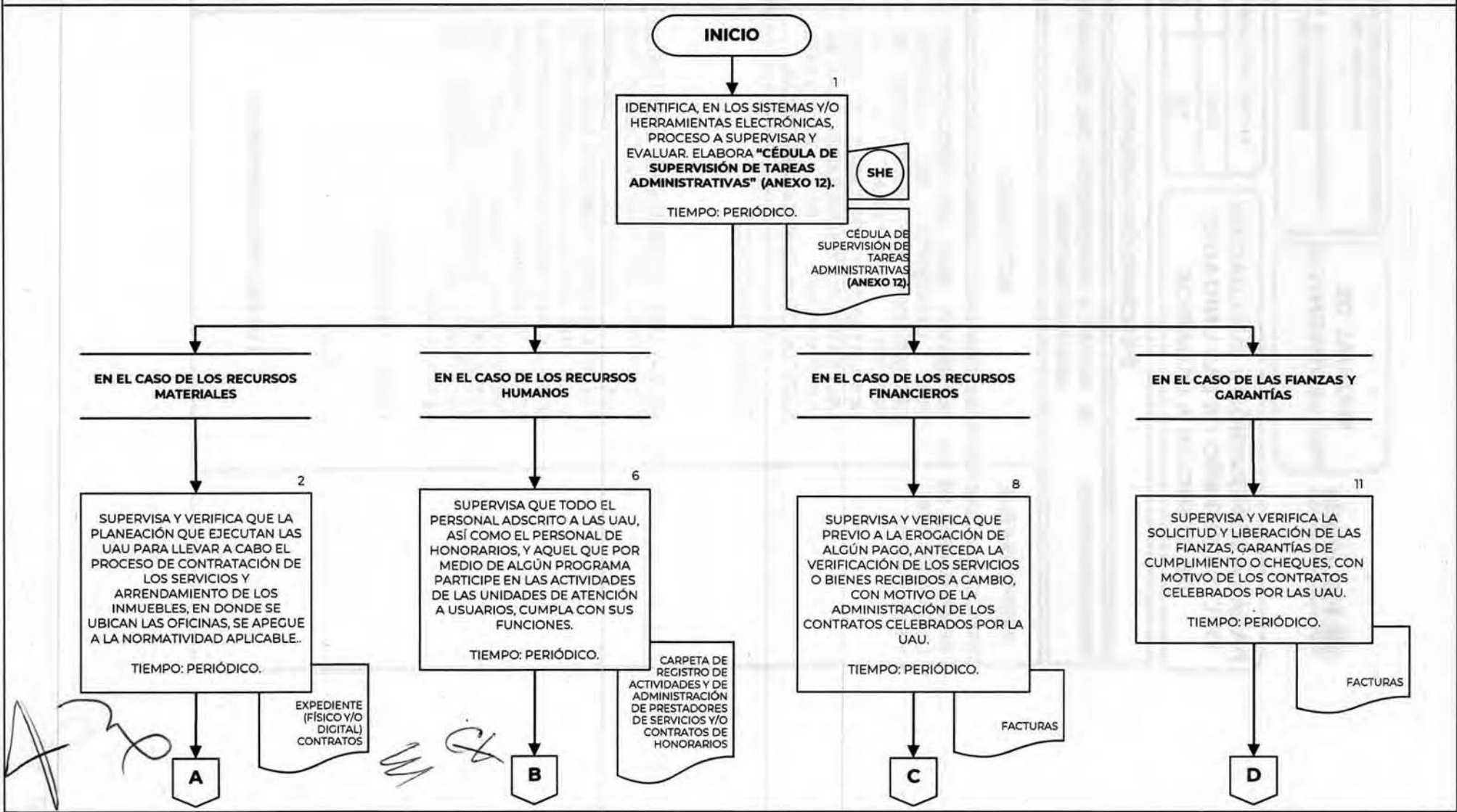
**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	57

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: B.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

**RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN**



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

AÑO

12

2024

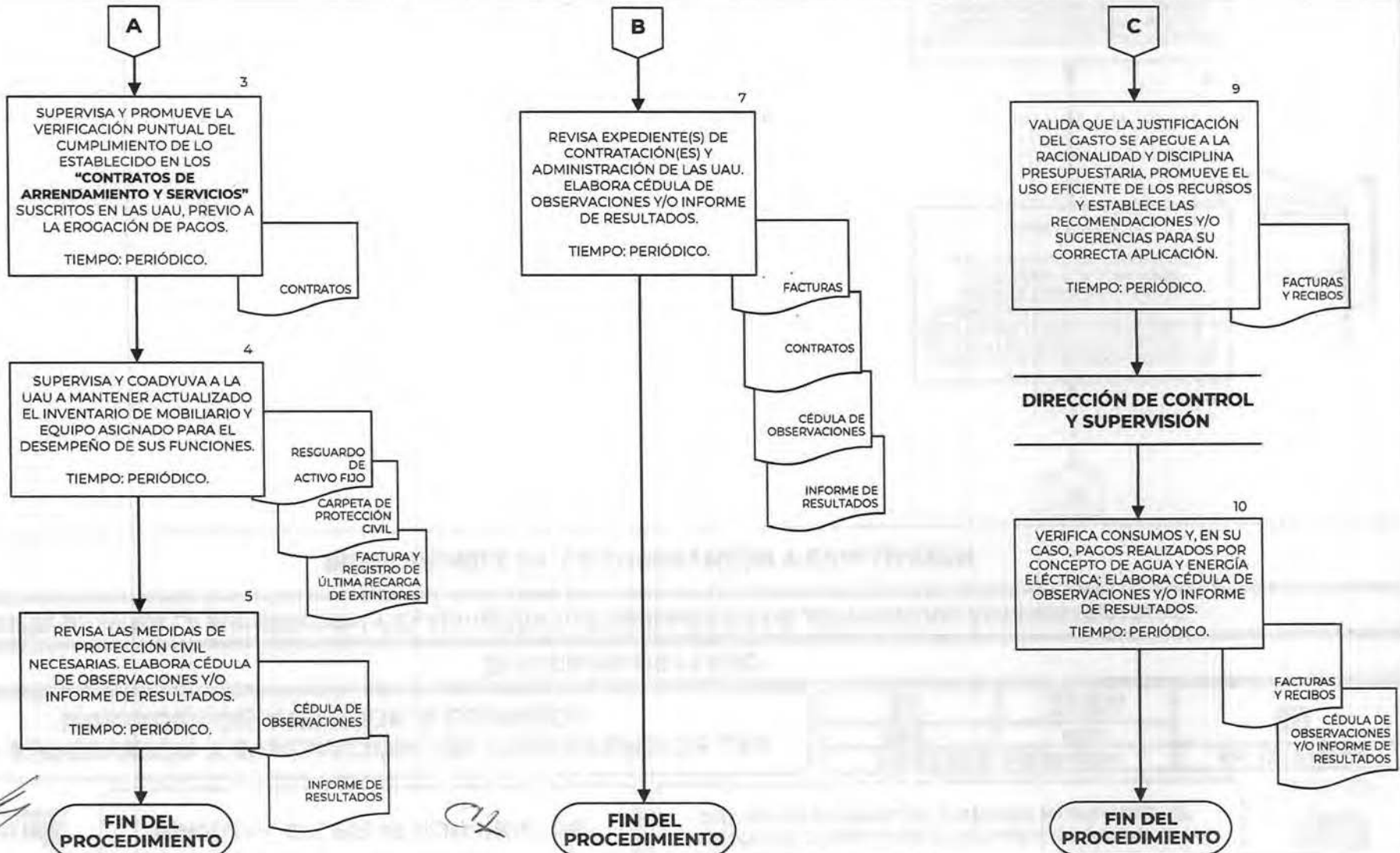
No. DE PÁGINA

58

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: B.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

**RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN**



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS  
UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**MES**

**12**

**AÑO**

**2024**

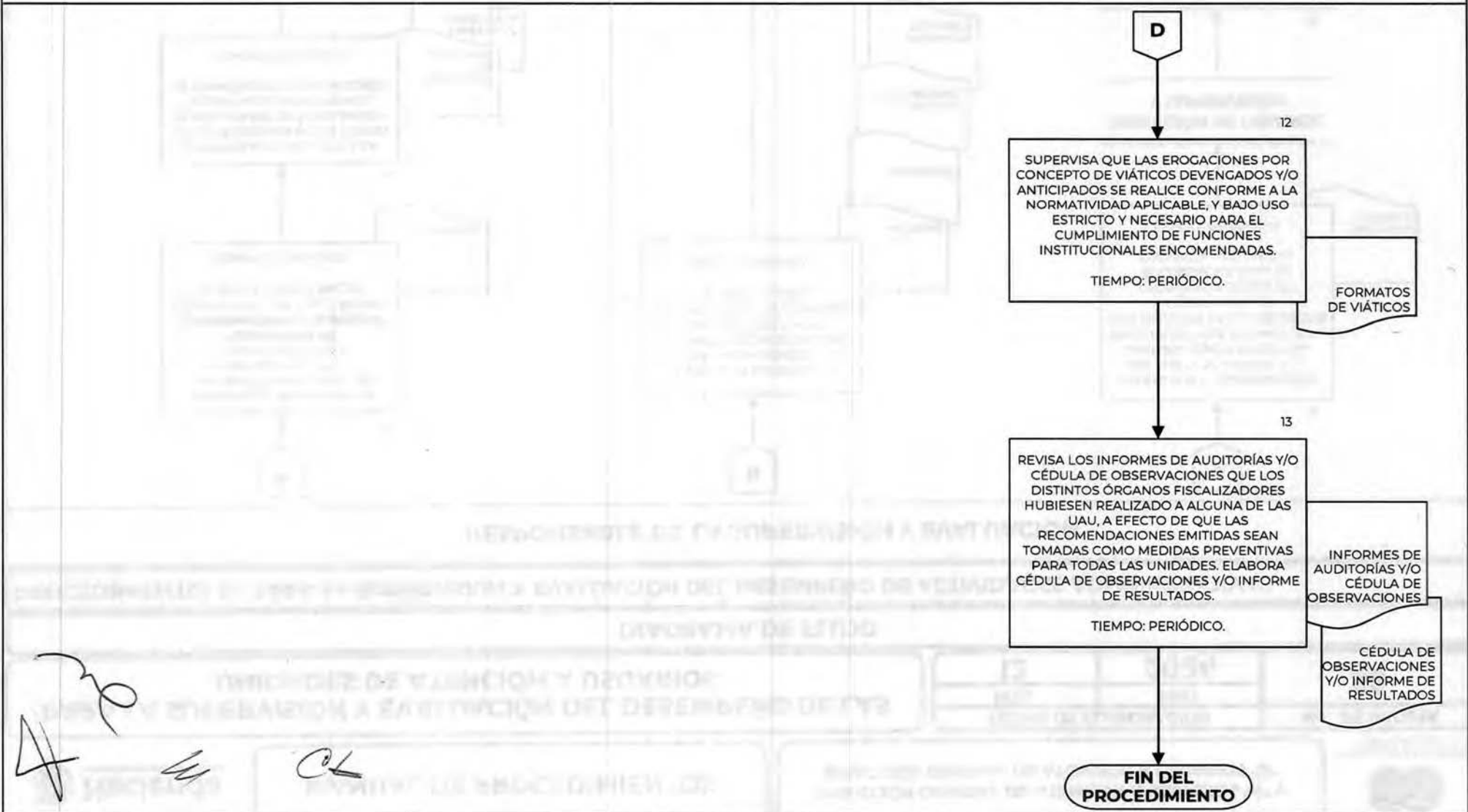
**No. DE PÁGINA**

**59**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: B.- PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

**RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

60

### ACCESO A LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS

#### MUESTRA DE REPORTES Y CONSULTAS

- ANEXO 1 ACCESO AL SIO
- ANEXO 2 TABLERO DE CONTROL DE GESTIÓN ELECTRÓNICA
- ANEXO 3 TABLERO DE CONTROL DE GESTIÓN ORDINARIA
- ANEXO 4 TABLERO DE CONTROL CONCILIACIÓN
- ANEXO 5 REPORTES DE DICTAMEN
- ANEXO 6 TABLEROS DE RUT Y RUT APODERADOS
  - 6.1. TABLERO DE SOLICITUDES (ADMINISTRADOR RUT)
- ANEXO 7 REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS
  - 7.1. ACTIVIDADES PENDIENTES POR RESPONSABLE
  - 7.2. ACTIVIDADES PROGRAMADAS VENCIDAS POR RESPONSABLE
  - 7.3. RESUMEN DE ASUNTOS REGISTRADOS POR RESPONSABLE
  - 7.4. ASUNTOS TURNADOS A LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS
  - 7.5. ASUNTOS CON ACTIVIDAD POR VENCER
  - 7.6. AGENDA DEL ABOGADO
- ANEXO 8 REPORTES DIGITALIZACIÓN
- ANEXO 9 REPORTES DEL SIGE
- ANEXO 10 REPORTES ESTADÍSTICOS
- ANEXO 11 CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS
- ANEXO 12 CÉDULA DE SUPERVISIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS
- ANEXO 13 TABLERO DE ASESORÍA TÉCNICO JURÍDICA (ATJ)

ck

Handwritten signature or mark on the right side of the page.

Handwritten mark or signature at the bottom left corner.

Handwritten mark or signature at the bottom right corner.

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**61**

**ANEXO 1**

**ACCESO AL SIO**

El responsable de la supervisión deberá ingresar al Micrositio para las Oficinas de Atención, ubicado en la dirección electrónica <https://phpapps.condusef.gob.mx/UDEPO/index.php>, con usuario y contraseña previamente autorizados para el acceso, conforme lo establecido en la política de operación 3, del procedimiento "A", mediante formato clave de acceso al SIO.

October 31, 2024

**SIO.WEB**  
Sistema de Información Operativa

Usuario      Contraseña

Enviar

Oblívide su contraseña

Conoce el manual de usuario del SIO      Solicitudes de modificación de asuntos del SIO      Formato para solicitar clave de acceso al SIO      Catálogo de Trámites del SAR 2020

**AYUDEPO**

Av. Morelos No. 8702 Col. Doctores México C.F. C.P. 06708 - Tel: (55) 541 5976 - 51 810 589 45 86  
CONDUSEF, INCÓGNITO - CUBIERTA - TELEFONOS 24 HORAS

*me*

*ck*

*M*

*Δ*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	62

**ANEXO 2**

**TABLERO DE CONTROL DE GESTIÓN ELECTRÓNICA**

El **"Tablero de Control de Gestión Electrónica"** contiene información con el detalle de las distintas etapas del proceso, identificando actividades importantes para la supervisión como son los asuntos "No iniciados", asuntos con "Reversa", asuntos que han solicitado "Actualización de Datos" o "Documentación adicional", "Prórroga", y en una última columna si ya fueron "Concluidos UNE" y el tiempo que ha transcurrido sin el descargo de la respuesta; además permite realizar análisis de los requerimientos que realizan las Instituciones Financieras.

Para obtener el detalle del Tablero de Control de Gestión Electrónica, se selecciona en el icono de Reportes "Reportes de AA", indicando la Unidad de Atención a consultar, y posteriormente elegir el Tablero de Control para el proceso electo.

The screenshot shows the Condusef website interface. At the top, there are navigation buttons: GO, SIGE, QE, COT, SISDE, PORI, and DEFENSA. On the left, there are icons for Registro, Seguimiento, Consultas, Catálogos, and Reportes. The main content area is titled 'Reportes de Supervisión' and includes 'Reportes para Defensoría Legal' and 'Reportes de AA'. Under 'DELEGACIONES', there is a dropdown menu for 'DELEGACIONES CONDUSEF / REGIÓN'. Under 'TIPO DE REPORTE', there are options for 'Tablero de Control GE', 'Tablero de Control GO', and 'Tablero de Control CO'. On the right, there is an 'AVISOS' section with several notices, including 'AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURIA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURIA MÉXICO S.A. DE C.V.', 'INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)', 'CAMBIO DE ESTATUS EN SIPEPS - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CÁNCOM, S.A. DE C.V.', 'AVISO: REVOCACIÓN SOFIPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.', and 'INCORPORACIÓN DE 8'. At the bottom, there is a table titled 'ACTUALIZAR' with columns for 'No iniciados', 'Reversa', 'Actualización de datos', 'Documentación adicional', 'Prórroga', 'Concluidos UNE', and 'SINE'. The 'Concluidos UNE' column is further divided into '< 5 Días' and '> 5 Días'. Below the table, there is a note: 'Nota: Los asuntos que aparecen en el tablero electrónico de control se irán descontando conforme al seguimiento que dé la oficina de atención.'

No iniciados	Reversa	Actualización de datos	Documentación adicional	Prórroga	Concluidos UNE	SINE
10	0	0	20	0	1 ( < 5 Días ) 1 ( > 5 Días )	0

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	63

**ANEXO 3**

**TABLERO DE CONTROL DE GESTIÓN ORDINARIA**

El **"Tablero de Control de Gestión Ordinaria"**, indica los asuntos en trámite al inicio y conclusión del periodo consultado, se muestra mediante semáforo indicador, los asuntos en trámite o pendientes de atender; en verde se muestran los asuntos que están en tiempo de atención; en amarillo asuntos pendientes que están por vencer en el tiempo promedio de atención, y en rojo los asuntos pendientes que ya han excedido el tiempo de atención, mismos que podrán ser exportados a formato Excel con la finalidad de obtener el detalle del expediente consultado.

Para obtener el detalle del Tablero de Control de Gestión Ordinaria, se selecciona en el icono de Reportes "Reportes de AA", indicando la Unidad de Atención a consultar, y posteriormente elegir el Tablero de Control para el proceso electo.

The screenshot shows the CONDUSEF web application interface. At the top, there are navigation tabs: GO, SIGE, QE, COT, SISDE, PORI, and DEFENSA. On the left, there is a sidebar menu with icons for Registro, Seguimiento, Consultas, Catálogos, and Reportes. The main content area displays filters for 'Reportes de AA' and a list of 'AVISOS' (Notices) with a 'Historico' button. The 'AVISOS' list includes:

- AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURA MÉXICO S.A. DE C.V.
- INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)
- CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CANGÜN, S.A. DE C.V.
- AVISO: REVOCACIÓN SÓFIPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.
- INCORPORACIÓN DE II

At the bottom of the page, there is a footer with the address: Av. Insurgentes Sur #782 Col. Del Valle México D.F. C.P. 03100. Tel. (55) 5340 0999 y (01 800) 099 80 80. Below the footer, it says CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2017.

*me*

*Handwritten marks and signatures on the right side of the page, including a large 'X' and a signature.*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	64

**ANEXO 3  
(Continuación)**

http://192.168.10.71:8080/pentaho/api/repos/home:miguels-SIO:TableroGO:tablero-go-prpt/generated - Internet Explorer

http://192.168.10.71:8080/pentaho/api/repos/home:miguels-SIO:TableroGO:tablero-go-prpt/generatedContent?output-type=html;page-mode=stream&idres=1017&fini=2024-11-01&fter=2024-11-07

**SHCP** | **CONDUSEF**

**Inventario de Asuntos en Gestión Ordinaria**

Subdelegación: **Aguascalientes** **Actualizar**

Periodo: Del 01/11/2024 al 07/11/2024

NOTA: Al hacer click sobre el número podrá conocer mayor detalle.

Asuntos no tramitados al inicio del periodo.	3	Asuntos concluidos en el periodo.	0
Asuntos nuevos del periodo.	0	Asuntos pendientes al final del periodo.	3

100%

**Pendientes al Inicio**

100%

**Pendientes al Término**

**Semáforo de Asuntos pendientes al final del periodo.**

- 0
- 0
- 3

**Nota:**

- Asuntos pendientes que están en tiempo de atención
- Asuntos pendientes que están por vencer el tiempo promedio de atención
- Asuntos pendientes que ya han excedido el tiempo de atención

**Exportar a Excel**

re

M

A

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	65
12	2024	

**ANEXO 4**

**TABLERO DE CONTROL CONCILIACIÓN**

El **"Tablero de Control de Conciliación"**, indica los asuntos en trámite al inicio y conclusión del periodo consultado, se muestra mediante semáforo indicador, los asuntos en trámite o pendientes de atender; en verde se muestran los asuntos que están en tiempo de atención; en amarillo asuntos pendientes que están por vencer en el tiempo promedio de atención, y en rojo los asuntos pendientes que ya han excedido el tiempo de atención, mismos que podrán ser exportados a formato Excel con la finalidad de obtener el detalle del expediente consultado.

Para obtener el detalle del Tablero de Control de Conciliación, se selecciona en el icono de Reportes "Reportes de AA", indicando la Unidad de Atención a consultar, y posteriormente elegir el Tablero de Control para el proceso electo.

ATJ GO SIGE SIGE QE COT CO PORI Acciones de DEFENSA

RUT

**Registro**

**Seguimiento**

**Consultas**

**Catálogos**

**Reportes**

Reportes de Supervisión  
Reportes para Defensoría Legal  
Reportes de AA

DELEGACIONES:

TIPO DE REPORTE:

**AVISOS**

- Ⓞ SIO. CO. MITIGAR PLAZO 20 DÍAS AUDIENCIA
- Ⓞ ESQUEMA SEGUNDA RESPUESTA // DISPOSICIÓN EN MATERIA DE REGISTROS ANTE LA CONDUSEF - NOVENO TRANSITORIO OCT-23
- Ⓞ FE DE ERRATAS // HORARIO DE ATENCIÓN
- Ⓞ DÍAS INHÁBILES CONDUSEF DEL 24 AL 28 DE JULIO DE 2023
- Ⓞ QUEJA ELECTRÓNICA
- Ⓞ SUSPENSIÓN DE SERVICIO (SIO/SINE/SIGE,PUR) // 19 DE MAYO DEL 2023

Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle México D.F. C.P 03100 - Tel. (55)5340 0999 y (01 800) 999 00 00

CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2013

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	66

**ANEXO 4  
(continuación)**

http://192.168.10.71:8080/portal/api/repos/home/miguel/SO:TableroCO:tablero1\_CO.ppt/generat - Internet Explorer

http://192.168.10.71:8080/portal/api/repos/home/miguel/SO:TableroCO:tablero1\_CO.ppt/generat?content/output-type=Html;page-mode=stream;id=10178;finis=2024-11-01&fms=2024-11-07

**SHCP** | **CONDUSEF**

### Inventario de Asuntos en Conciliación

Actualizar

Subdelegación: Aguascalientes

Periodo: Del 01/11/2024 al 07/11/2024

NOTA: Al hacer clic sobre el número podrá conocer mayor detalle.

Asuntos en tránsito al inicio del periodo:	1,330	Asuntos conciliados en el periodo:	0
Asuntos nuevos del periodo:	0	Asuntos pendientes al final del periodo:	1,330

100 %

Pendientes al Inicio

100 %

Pendientes al Término

**Semáforo de Asuntos pendientes al final del periodo.**

<span style="color: red;">●</span>	17
<span style="color: orange;">●</span>	46
<span style="color: green;">●</span>	1,267

Exportar a Excel

Nota:

- Asuntos pendientes que están en tiempo de atención
- Asuntos pendientes que están por vencer el tiempo promedio de etc
- Asuntos pendientes que ya han excedido el tiempo de atención

<b>PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No. DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>67</b>

**ANEXO 5**

**REPORTES DE DICTAMEN**

Para obtener información de **"Reportes de Dictamen"**, en el icono de Consultas se selecciona "Consulta a través de datos registrados en el seguimiento"; para posteriormente seleccionar la actividad DI001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen (Inicia proceso DT estadísticamente) así como agregar el periodo a consultar;

El reporte permitirá conocer el número de asuntos turnados a Dictamen en el periodo seleccionado, el detalle del expediente como folio, sector, clase, Institución Financiera reclamada, producto, causa, el responsable de la actividad y la fecha en que se turnó.

GO
SIGE
QE
COT
SISDE
PORI
Acciones de DEFENSA

**Registro**

Seguimiento

Consultas

Catálogos

Reportes

**Elija la delegación**

Aguascalientes

Visualización de documentos emitidos

Consulta a través de datos registrados inicialmente

Consulta a través de datos registrados en el seguimiento

Agenda del abogado

Consulta Agenda

Consulta agenda de actividades

Acciones de atención

Liberar citas telefónicas

Consulta el folio de una cita telefónica

Dictamen (Tablero, Reportes, Consulta)

Historial de Audiencias de Conciliación Telefónica

**AVISOS**

- ⊗ AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURA MÉXICO S.A. DE C.V.
- ⊗ INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)
- ⊗ CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CANCÚN, S.A. DE C.V.
- ⊗ AVISO: REVOCACIÓN SOFTPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.
- ⊗ INCORPORACIÓN DE 8

CH

M

J

2



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

68

ANEXO 5  
(Continuación)

## REPORTES DE DICTAMEN

Se sugiere realizar la consulta por periodos cortos, para no alentar el sistema

Seleccione el proceso:

9 Dictamen

Actividad/Tarea:

\*\*\*\*\*

Agregar >> Quitar >>

Aquí se muestran las actividades o tareas seleccionadas a consultar

D1001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen (Inicia proceso DT estadísticamente)

Fecha en que se Realiza (dd/mm/yyyy):

Del: 01/01/2021 Al: 30/03/2021

Fecha Programada (dd/mm/yyyy):

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	

**ANEXO 5 (Continuación)**

**REPORTES DE DICTAMEN**

So Web  
Sistema de Información Operativa

**CONSULTA POR DATOS DEL SEGUIMIENTO**  
[Deleg Aguascalientes. Fecha, del: 01/ene/2021 al: 30/mar/2021. Act/Tar: 01001.]

**Total de asuntos: 29**

LETO	SECTOR	CLASE	INSTITUCIÓN	PRODUCTO	CAUSA	RESPONSABLE	USUARIO SISTEMA	FECHA REALIZADA	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDAD	TAREA	DESENI
	Instituciones de créditos	INSTITUCIONES DE BANCA MULTIPLE	Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banamex	Crédito Cuenta Corriente (TC)	Crédito no reconocido en el historial crediticio	NADIA ALEXANDRA MARQUEZ SERRANO		29-mar-2021 18:23	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
	Instituciones de créditos	INSTITUCIONES DE BANCA MULTIPLE	Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	Crédito Cuenta Corriente (TC)	Se le negó el programa de apoyo sin la debida motivación, Inconformidad en la aplicación del programa de acuerdo con la pactada con la Institución.	NADIA ALEXANDRA MARQUEZ SERRANO		29-mar-2021 14:12	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
	Instituciones de créditos	INSTITUCIONES DE BANCA MULTIPLE	HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	Crédito Simple (CS)	Inconformidad en la aplicación del programa de acuerdo con la pactada con la Institución.	NADIA ALEXANDRA MARQUEZ SERRANO		29-mar-2021 16:13	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
	Instituciones de créditos	INSTITUCIONES DE BANCA MULTIPLE	Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banamex	Cuentas de depósito a la vista (TD)	Consumos no reconocidos	LIC. ANGELICA HERNANDEZ MOLINA		29-mar-2021 14:10	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
	Instituciones de créditos	INSTITUCIONES DE BANCA MULTIPLE	Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	Cuentas de depósito a la vista (CDV)	Transferencia electrónica no aplicada	IVONNE ENSASTIGUE VAZQUEZ		29-ene-2021 19:39	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
0	Bursátil	CASAS DE BOLSA	Activar Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Activar	Asesoría de Inversiones	Inconformidad con los intereses y/o rendimientos	IVONNE ENSASTIGUE VAZQUEZ		29-ene-2021 14:54	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
2	Bursátil	CASAS DE BOLSA	Activar Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Activar	Asesoría de Inversiones	Inconformidad con los intereses y/o rendimientos	IVONNE ENSASTIGUE VAZQUEZ		29-ene-2021 18:47	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
1	Bursátil	CASAS DE BOLSA	Activar Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Activar	Asesoría de Inversiones	Inconformidad con los intereses y/o rendimientos	IVONNE ENSASTIGUE VAZQUEZ		29-ene-2021 19:45	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
	Instituciones de seguros	INSTITUCIONES DE SEGUROS	Mapa México, S.A.	Ordinario de vida	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	LAURA ENILSA RODRIGUEZ HERNANDEZ		26-mar-2021 10:47	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac
	Instituciones de créditos	INSTITUCIONES DE BANCA MULTIPLE	Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	Crédito Cuenta Corriente (TC)	Consumos vía internet no reconocidos	ATHENIS DELGADO VALENCIA		26-feb-2021 19:24	No se programó ninguna fecha	D0001 Recibir asunto de solicitud de Dictamen	D0002 Se turna asunto a abogado responsable	Sin desenlac

cx

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	70
12	2024	

ANEXO 6

### TABLEROS DE RUT Y RUT APODERADOS

ATJ GO SIGE SIGE QE COT CO PORI Acciones de DEFENSA

RUT

Registro

Seguimiento

Consultas

Catálogos

Reportes

Conoce tu Perfil

**AVISOS**

- ⊙ SEQ. CO. MITIGAR PLAZO 20 DÍAS AUDIENCIA
- ⊙ ESQUEMA SEGUNDA RESPUESTA // DISPOSICIÓN EN MATERIA DE REGISTROS ANTE LA CONDUSEF - NOVENO TRANSITORIO OCT-23
- ⊙ FE DE ERRATAS // HORARIO DE ATENCIÓN
- ⊙ DÍAS INHÁBILES CONDUSEF DEL 24 AL 28 DE JULIO DE 2023
- ⊙ QUEJA ELECTRÓNICA
- ⊙ SUSPENSIÓN DE SERVICIO (SIO/SINE/SIGE,PUR) // 19 DE MAYO DEL 2023

Histórico

Av. Insurgentes Sur #782 Col. Del Valle México D.F. C.P 03100 - Tel. (55)5340 0999 y (01 800) 999 80 80

CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2013

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	71
12	2024	

**ANEXO 6.1**

**TABLEROS DE SOLICITUDES (ADMINISTRADOR RUT)**

Administrador RUT

Usuario: [blurred]

Grupo: [blurred]

UAI: [blurred]

 **HACIENDA** |   
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Inicio Reporte Salir

**Bienvenido al tablero de solicitudes**

Para comenzar da clic en **Reporte**.



© CONDUSEF 2020

Administrador RUT

Usuario: [blurred]

Grupo: [blurred]

UAI: [blurred]

 **HACIENDA** |   
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Inicio **Reporte** Salir

Pendientes Autorizadas Rechazadas CIC Activadas CIC NO Activadas

© CONDUSEF 2020

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	72

**ANEXO 7**

**REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS**

**ANEXO 7.1.**

**ACTIVIDADES PENDIENTES POR RESPONSABLE**

Para obtener información de **"Actividades Pendientes por Responsable"**, en el icono de Reportes Consultas se selecciona "Reportes de Supervisión"; para posteriormente seleccionar la Unidad de Atención, "Actividades Pendientes por Responsable", "Estatus del Responsable", "Responsable", Opción de Tiempo", y finalmente Procesar Informe.

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing buttons for GO, SIGE, QE, COT, SISDE, PORI, and Acciones de DEFENSA. On the left, there is a sidebar menu with icons for Registro, Seguimiento, Consultas, Catálogos, and Reportes. The main content area displays a list of report types: Reportes de Supervisión, Reportes para Defensoría Legal, and Reportes de AA. Below this, there are dropdown menus for 'DELEGACIONES' (set to 'DELEGACIONES CONDUSEF / REGION') and 'TIPO DE REPORTE' (set to 'REPORTES DE ASUNTOS DE ACCIONES DE ATENCIÓN'). On the right, there is a scrollable 'AVISOS' section with several notices, including 'AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURA MÉXICO S.A. DE C.V.', 'INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)', 'CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CANCÚN, S.A. DE C.V.', 'AVISO: REVOCACIÓN SOFIPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.', and 'INCORPORACIÓN DE 8'. A 'Historico' button is located at the bottom right of the avisos section.

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

MES

AÑO

**12**

**2024**

**73**

**ANEXO 7.1.  
(Continuación)**

**ACTIVIDADES PENDIENTES POR RESPONSABLE**

**Reporte por delegación**

Aguascalientes ▼

**Seleccione el reporte a emitir:**

Actividades Pendientes por Responsable ▼

**Estatus del Responsable:**

Activos  Inactivos  Todos

**Responsable:**

EDUARDO FLORES RAMÍREZ ▼

**Opción Tiempo:**

Mensual  Semanal

**Año:** 2024 ▼

**Mes:**

Octubre (01/10/2024 - 31/10/2024) ▼

**Procesar Informe**

✓

me

M

+



Hacienda  
Instituto de Hacienda y Crédito Público

MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE  
ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
ATENCIÓN A USUARIOS "B"

CONSEJO NACIONAL PARA LA ATENCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	74

ANEXO 7.1.  
(Continuación)

ACTIVIDADES PENDIENTES POR RESPONSABLE

FORO	USUARIO	REFERENCIA	SECTOR	INSTITUCIÓN	PENDIENTES
				Responsable EDUARDO FLORES RAMÍREZ. Del 01/10/2024 al 31/10/2024.	
		04/04/2024 09/15/24	Instituciones de crédito	Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	COB22 Verificar Actualización de convenios de comisión
		29/10/2024 14/02/24	Instituciones de crédito	BANIA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BANIA México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		31/10/2024 13/03/24	Instituciones de crédito	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		31/10/2024 18/23/24	Instituciones de seguros	Grupo Nacional Financiero, S.A.B.	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		24/10/2024 09/28/24	Instituciones de crédito	Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		28/10/2024 09/26/07	Sociedades Financieras de Ahorro	Unijuegos Financiero, S.A. de C.V., SOFOA, E.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		28/10/2024 11/04/24	Instituciones de crédito	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		24/10/2024 07/28/27	Instituciones de crédito	BANIA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BANIA México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		20/10/2024 12/29/24	Sociedades Financieras de Ahorro	Institución Financiera Cerezo, S.A.P.I. de C.V., SOFOA, S.N.C.	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		22/10/2024 12/06/28	Instituciones de seguros	Cerif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		29/10/2024 12/13/24	Instituciones de crédito	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		30/10/2024 14/02/25	Instituciones de seguros	Grupo Nacional Financiero, S.A.B.	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		24/10/2024 08/29/22	Instituciones de crédito	BANIA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BANIA México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		21/10/2024 12/07/20	Instituciones de crédito	Banco del Golfo, S.A., Institución de Banca Múltiple	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		24/10/2024 08/30/26	Instituciones de crédito	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		21/10/2024 08/30/24	Instituciones de crédito	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		08/30/24	Instituciones de crédito	Grupo Financiero Santander México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		24/10/2024 08/30/20	Instituciones de crédito	Grupos de Ahorro y Cuentas de Ahorro y Cuentas de Ahorro	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		29/10/2024 12/04/22	Instituciones de crédito	Banco Nacional del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		14/10/2024 13/30/20	Instituciones de crédito	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		24/10/2024 08/30/18	Instituciones de seguros	Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		24/10/2024 08/30/18	Instituciones de crédito	BANIA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BANIA México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		08/30/24	Instituciones de crédito	BANIA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BANIA México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		29/10/2024 07/28/20	Instituciones de crédito	Banco Inveer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Inveer	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		29/10/2024 12/03/26	Instituciones de crédito	BANIA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BANIA México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		29/10/2024 08/30/22	Instituciones de seguros	Grupo Nacional Financiero, S.A.B.	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		31/10/2024 13/04/24	Sociedades Financieras de Ahorro	Directorio México, S.A. de C.V., SOFOA, E.A.N.C.	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		19/10/2024 22/09/17	Instituciones de seguros	Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte	CON007 Auditar de Calidad de Tareas
		29/10/2024 12/07/27	Instituciones de crédito	Banco Inveer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Inveer	CON011 Auditar de la P. de Inveer
		31/10/2024	Instituciones de crédito	Grupo Financiero	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE
		31/10/2024	Instituciones de crédito	Grupo Financiero BANIA México	AT7300 Esperar y verificar respuesta de la UAE

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten signature

Handwritten mark

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	75

**ANEXO 7.2.**

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS VENCIDAS POR RESPONSABLE**

Para obtener información de **"Actividades Programadas Vencidas por Responsable"**, en el icono de Reportes Consultas se selecciona "Reportes de Supervisión"; para posteriormente seleccionar la Unidad de Atención, "Actividades Pendientes por Responsable", "Estatus del Responsable", "Responsable", y finalmente Procesar Informe.

The screenshot shows the CONDUSEF web application interface. At the top, there are navigation tabs: GO, SIGE, QE, COT, SISDE, PORI, and Recursos de DEFENSA. On the left, there is a sidebar menu with icons for Registro, Seguimiento, Consultas, Catálogos, and Reportes. The main content area displays a list of reports under the heading "Reportes de Supervisión". Below this heading, there are two dropdown menus: "DELEGACIONES:" with the selected option "DELEGACIONES CONDUSEF / REGIÓN" and "TIPO DE REPORTE:" with the selected option "REPORTES DE ASUNTOS DE ACCIONES DE ATENCIÓN". On the right side, there is a section titled "AVISOS" containing a list of notices, including "AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURA MÉXICO S.A. DE C.V.", "INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)", "CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CANCÚN, S.A. DE C.V.", "AVISO: REVOCACIÓN SOFIPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.", and "INCORPORACIÓN DE 8". At the bottom right of the "AVISOS" section, there is a "Histórico" button. At the bottom of the page, there is a footer with the address "Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle México D.F. C.P 03100 - Tel. (55)5340 0990 y (01 800) 999 80 80" and the text "CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2013".

*me*

*ck*

*M*

*X*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**76**

**ANEXO 7.2.  
(Continuación)**

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS VENCIDAS POR RESPONSABLE**

Reportes de Citas Telefónicas  
Reportes Dictamen  
Reportes de Asuntos

**Reporte por delegación**  
Aguascalientes ▼

**Seleccione el reporte a emitir:**  
Actividades Programadas Vencidas por Responsable ▼

**Estatus del Responsable:**  
 Activos  Inactivos  Todos

**Responsable:**  
LIC. JOSÉ ANTONIO MEJÍA LOZANO ▼

**Procesar Informe**

ck

Handwritten signature and scribbles on the right side of the page.

Handwritten mark at the bottom left corner.

Handwritten mark at the bottom right corner.

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	

**ANEXO 7.2.  
(Continuación)**

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS VENCIDAS POR RESPONSABLE**

**Actividades Programadas Vencidas por Responsable. Delegación Aguascalientes. Todos los Responsables.**

FOLIO	USUARIO	INSTITUCIÓN	RECEPCIÓN	ACTIVIDAD	VENCIMIENTO	RESPONSABLE	DÍAS
2		Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Integrante del Grupo Financiero Banamex	2024-05-10 11:33:34	CO830 Recibir expediente del Área de Dictaminación	2024-09-20 00:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	33
2		Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	2024-07-17 19:05:13	CO823 Verificar Acreditación de convenio de conciliación	2024-10-14 00:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	18
2		Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	2024-05-20 16:01:11	CO830 Recibir expediente del Área de Dictaminación	2024-10-15 00:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	17
2		Banco Inveer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Inveer Grupo Financiero.	2024-04-11 12:43:58	CO830 Recibir expediente del Área de Dictaminación	2024-10-15 00:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	17
2		Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo	2024-04-30 18:00:23	CO830 Recibir expediente del Área de Dictaminación	2024-10-15 00:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	17
2		Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	2024-05-15 08:52:13	CO830 Recibir expediente del Área de Dictaminación	2024-10-15 00:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	17
2		Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Integrante del Grupo Financiero Banamex	2024-07-17 19:46:32	CO823 Verificar Acreditación de convenio de conciliación	2024-10-17 00:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	15
2		Quiltes Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	2024-06-24 09:36:59	CO038 Verificar justificación de inasistencia del Usuario	2024-11-06 00:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	1

CL

M

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	78
12	2024	

**ANEXO 7.3**

**RESUMEN DE ASUNTOS REGISTRADOS POR RESPONSABLE**

Para obtener información de "Asuntos Registrados por Responsable", en el icono de Reportes Consultas se selecciona "Reportes de Supervisión"; para posteriormente seleccionar la Unidad de Atención, "Asuntos registrados por Responsable", "Estatus del Responsable", "Responsable", "Opción de tiempo" y finalmente Procesar Informe.

GO
SIGE
QE
COT
SISDE
PORI
Acciones de DEFENSA

**Registro**

**Seguimiento**

**Consultas**

**Catálogos**

**Reportes**

Reportes de Supervisión  
Reportes para Defensoría Legal  
Reportes de AA

DELEGACIONES:

TIPO DE REPORTE:

**AVISOS**

- Ⓢ AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURA MÉXICO S.A. DE C.V.
- Ⓢ INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)
- Ⓢ CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CANCÚN, S.A. DE C.V.
- Ⓢ AVISO: REVOCACIÓN SOFIPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.
- Ⓢ INCORPORACIÓN DE 8

Historio

Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle México D.F. C.P. 03100 - Tel. (55)5340 0999 y (01 800) 999 80 80

CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2015

*me*

*ck*

*M*

*A*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	<b>79</b>
<b>12</b>	<b>2024</b>	

**ANEXO 7.3.  
(Continuación)**

**RESUMEN DE ASUNTOS REGISTRADOS POR RESPONSABLE**

Reporte por delegación  
Aguascalientes ▼

Seleccione el reporte a emitir:  
Actividades Programadas Venidas por Responsable ▼

Estatus del Responsable:  
 Activos  Inactivos  Todos

Responsable:  
EDUARDO FLORES RAMÍREZ ▼

Procesar Informe

cx

M

me

X



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		NO. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	80

ANEXO 7.3.  
(Continuación)

### RESUMEN DE ASUNTOS REGISTRADOS POR RESPONSABLE

FECHAS	SECTOR	INSTITUCIÓN	USUARIO	DESCRIPTORA	ASESOR
2024-10-01 13-01-14	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Grupo de Oportun. S.A. de C.V., Sociedad de Instrumentos de Información Crediticia		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	LIC. JUAN EDUARDO ALBERDIZ AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-01 07-04-20	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Grupo Unión de México, S.A., Sociedad de Instrumentos de Información Crediticia		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	MARLA CLAUDIA AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-01 12-20-24	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Financiera S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Banca de Oportunidad S.A.S.		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	MARLA EL LOUADORIS CERVANTES FLORES
2024-10-02 12-27-20	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Grupo Unión de México, S.A., Sociedad de Instrumentos de Información Crediticia		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	MARLA CLAUDIA AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-02 10-29-24	INSTRUMENTOS DE CREDITO	GRUPO MEXICO, S.A., Institución de Banca Multiple, Grupo Financiero BBVA México		23236 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	MARLA EL LOUADORIS CERVANTES FLORES
2024-10-02 14-09-20	INSTRUMENTOS DE CREDITO	GRUPO MEXICO, S.A., Institución de Banca Multiple, Grupo Financiero BBVA México		23236 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	LIC. JUAN EDUARDO ALBERDIZ AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-01 13-24-22	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Alfa 200 Banca, S.A. de C.V.		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	LIC. JUAN EDUARDO ALBERDIZ AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-01 13-03-21	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Banco Monarca del Norte, S.A., Institución de Banca Multiple, Grupo Financiero Banamex		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	MARLA EL LOUADORIS CERVANTES FLORES
2024-10-01 14-23-24	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Multiple, Grupo Financiero Santander México		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	LIC. JUAN EDUARDO ALBERDIZ AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-03 15-03-11	INSTRUMENTOS DE CREDITO	BBVA México, S.A., Institución de Banca Multiple, Grupo Financiero BBVA México		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta del 04/10/2024	EDUARDO FLORES RAMIREZ
2024-10-03 15-16-00	CONDUCTAS	Unidad de Atención Agencias		2024 / Asesoría semanal, 03/10/2024	MARLA CLAUDIA AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-02 13-29-21	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Verigna		2024 / Asesoría semanal, 03/10/2024	MARLA CLAUDIA AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-03 15-21-20	CONDUCTAS	Unidad de Atención Agencias		2024 / Asesoría semanal, 03/10/2024	MARLA EL LOUADORIS CERVANTES FLORES
2024-10-04 10-20-27	CONDUCTAS	Unidad de Atención Agencias		2024 / Asesoría semanal, 04/10/2024	EDUARDO FLORES RAMIREZ
2024-10-04 09-04-20	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Grupo Unión de México, S.A., Sociedad de Instrumentos de Información Crediticia		2024 / Asesoría semanal, 04/10/2024	EDUARDO FLORES RAMIREZ
2024-10-02 11-07-17	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Grupo Unión de México, S.A., Sociedad de Instrumentos de Información Crediticia		2024 / Asesoría semanal, 03/10/2024	MARLA EL LOUADORIS CERVANTES FLORES
2024-10-04 11-20-11	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Verigna		2024 / Asesoría semanal, 04/10/2024	LIC. JUAN EDUARDO ALBERDIZ AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-01 07-12-20	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Grupo Unión de México, S.A., Sociedad de Instrumentos de Información Crediticia		23273 / Se sigue la respuesta de la respuesta de la respuesta de la	MARLA CLAUDIA AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-02 10-20-23	INSTRUMENTOS DE CREDITO	Financiera S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Banca de Oportunidad S.A.S.		2024 / Se proporciona información de	MARLA CLAUDIA AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-03 14-24-11	INSTRUMENTOS DE CREDITO	BBVA México, S.A., Institución de Banca Multiple, Grupo Financiero BBVA México		2024 / Asesoría semanal, 03/10/2024	MARLA EL LOUADORIS CERVANTES FLORES
2024-10-03 15-02-24	CONDUCTAS	Unidad de Atención Agencias		2024 / Asesoría semanal, 03/10/2024	MARLA CLAUDIA AMADOR ORTIZ VICENCIO
2024-10-04 10-20-20	CONDUCTAS	Consultoría S.A., Institución de Banca Multiple		2024 / Asesoría semanal, 04/10/2024	EDUARDO FLORES RAMIREZ
2024-10-04 10-20-20	CONDUCTAS	Unidad de Atención Agencias		2024 / Asesoría semanal, 04/10/2024	MARLA CLAUDIA AMADOR ORTIZ VICENCIO

Handwritten mark at the top left.

Handwritten signature at the bottom left.

Handwritten mark at the bottom center.

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	81
12	2024	

**ANEXO 7.4.**

**ASUNTOS TURNADOS A LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

Para obtener información de **"Asuntos Turnados a las Unidades Especializadas"**, en el icono de Reportes Consultas se selecciona "Reportes de Supervisión"; para posteriormente seleccionar la Unidad de Atención, "Asuntos Turnados a UNEs, "Opción de tiempo", "Estatus de los Asuntos" en el cual se puede elegir "todos" o cualquiera de las actividades que se pretende conocer, y finalmente Procesar Informe.

Del reporte se puede obtener la información de Total de asuntos, Folio SIO, fecha en que se turnó, nombre del Usuario, Estatus, Conclusión Responsable, Fecha de respuesta, Fecha de vencimiento, Institución Financiera y si cuenta con seguimiento en SIO.

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	82

**ANEXO 7.4.  
(Continuación)**

**ASUNTOS TURNADOS A LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

Reportes de Citas Telefónicas  
Reportes Dictamen  
Reportes de Asuntos

Reporte por delegación  
Aguascalientes

Seleccione el reporte a emitir:  
Asuntos Turnados a UNEs

Opción Tiempo:  
 Mensual  Semanal

Año: 2021  
Mes:  
Enero (01/01/2021 - 31/01/2021)

Estatus de los asuntos:  
\*\*\* Todos \*\*\*  
Análisis Respuesta de Información Adi.Deleg(UNE)  
Análisis Respuesta de Información Adi.Usuario(UNE)  
Análisis Respuesta de Prórroga (UNE)  
Análisis (UNE)  
Concluidos  
Solicitud de Información Adi.(Deleg)  
Solicitud de Información Adi.(Usuario)  
Solicitud de Prórroga (Deleg)

OK

me

W

J

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	83
12	2024	

**ANEXO 7.4.  
(Continuación)**

**ASUNTOS TURNADOS A LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

Total de Asuntos: 153/2024 (Para ordenar la columna después, dar clic sobre el título de cada columna)

Pendiente  Por Vencer  En Trámite  Concluido sin Resp. SIG  Concluido con Resp. SIG

Núm.	Fecha Rec.	Estado	Asunto	Entidad	Exposición	Fecha Respuesta	Fecha Respuesta	Institución Financiera	Suplemento
1	03-oct-2024	Atendido			MARIA DE LOURDES CUEVAS FLORES		13-11-2024	Fajeri, S.A.P.A. de C.V. SOROM	30
2	04-oct-2024	Concluido			Eduardo Flores Ramírez	05 oct 2024	04-10-2024	Divisa de México, S.A. de C.V.	31
3	05-oct-2024	Concluido			Eduardo Flores Ramírez	21 oct 2024	10-11-2024	BBVA Seguros México, S.A. de C.V.	32
4	06-oct-2024	Concluido			Eduardo Flores Ramírez	16 oct 2024	06-11-2024	BanCoppel, S.A. Institución 4	33
5	07-oct-2024	Concluido			MARIA DE LOURDES CUEVAS FLORES	06 oct 2024	04-11-2024	Tierras Unidas de México, S.A. S	34
6	08-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		MARIA DE LOURDES CUEVAS FLORES	21 oct 2024	05-11-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	35
7	09-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		MARIA DE LOURDES CUEVAS FLORES	07 nov 2024	13-11-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	36
8	10-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		Martha Elva Jaramillo García	24 oct 2024	01-11-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	37
9	11-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		Martha Elva Jaramillo García	07 oct 2024	13-11-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	38
10	12-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		Martha Elva Jaramillo García	07 nov 2024	13-11-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	39
11	13-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		Martha Elva Jaramillo García	07 nov 2024	13-11-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	40
12	14-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		MARIA CLAUDIA AMFARO ORTIZ VISCERINO	07 nov 2024	13-11-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	41
13	15-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		L.C. JAIR EDUARDO ALBENDÁREZ ARREDONDO	24 oct 2024	20-10-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	42
14	16-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		L.C. JAIR EDUARDO ALBENDÁREZ ARREDONDO	24 oct 2024	20-10-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	43
15	17-oct-2024	Concluido	A favor del usuario		MARIA DE LOURDES CUEVAS FLORES	24 oct 2024	20-10-2024	Procesar, S.A. de C.V. Empresa	44
16	18-oct-2024	Concluido	En contra del usuario		Eduardo Flores Ramírez	05 oct 2024	29-10-2024	Cibankomercio Altos, S.A. de C.V.	45
17	19-oct-2024	Concluido	En contra del usuario		Eduardo Flores Ramírez	11 oct 2024	04-11-2024	Cibankomercio Altos, S.A. de C.V.	46
18	20-oct-2024	Concluido	En contra del usuario		Eduardo Flores Ramírez	20 oct 2024	20-10-2024	Principal Altos, S.A. de C.V.	47
19	21-oct-2024	Concluido	En contra del usuario		Eduardo Flores Ramírez	22 oct 2024	20-10-2024	Principal Altos, S.A. de C.V.	48
20	22-oct-2024	Concluido	En contra del usuario		Eduardo Flores Ramírez	07 oct 2024	21-10-2024	Seguros Basento, S.A. de C.V.	49

CK

M

me

X

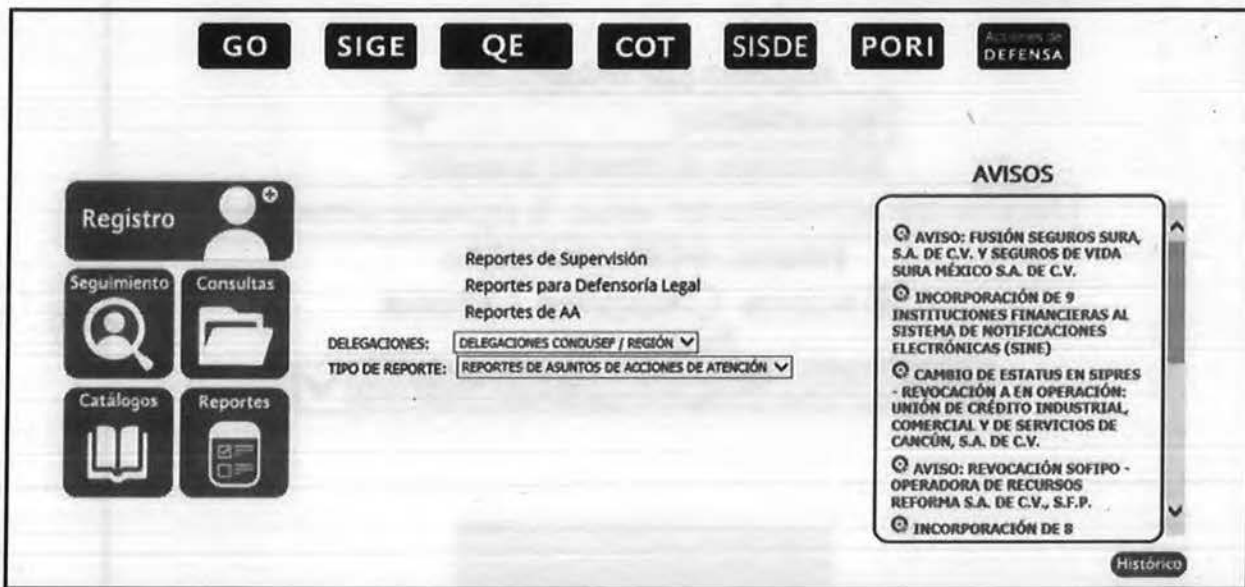
**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	84

**ANEXO 7.5**

**ASUNTOS CON ACTIVIDAD POR VENCER**

Para obtener información de los **"Asuntos con Actividades por Vencer"**, en el icono de Reportes Consultas se selecciona "Reportes de Supervisión"; para posteriormente seleccionar la Unidad de Atención, "Asuntos con actividades por vencer la siguiente semana"; "Estatus del Responsable", "Opción de tiempo", "responsable" y finalmente Procesar Informe.



**GO** **SIGE** **QE** **COT** **SISDE** **PORI** **Asuntos de DEFENSA**

**Registro** **Seguimiento** **Consultas** **Catálogos** **Reportes**

Reportes de Supervisión  
Reportes para Defensoría Legal  
Reportes de AA

DELEGACIONES:   
TIPO DE REPORTE:

**AVISOS**

- AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURA MÉXICO S.A. DE C.V.
- INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)
- CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CANCÚN, S.A. DE C.V.
- AVISO: REVOCACIÓN SOFTPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.
- INCORPORACIÓN DE 8

Historico

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**85**

**ANEXO 7.5  
(Continuación)**

**ASUNTOS CON ACTIVIDAD POR VENCER**

**Reportes de Citas Telefónicas**  
**Reportes Dictamen**  
**Reportes de Asuntos**

**Reporte por delegación**  
Aguascalientes

**Seleccione el reporte a emitir:**  
Asuntos con actividades por vencer la siguiente semana

**Estatus del Responsable:**  
 Activos  Inactivos  Todos

**Responsable:**  
MARTHA ELVA JARAMILLO GARCÍA

**Procesar Informe**

*ml*

*M*

*X*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**86**

**ANEXO 7.5  
(Continuación)**

**ASUNTOS CON ACTIVIDAD POR VENCER**

**Asuntos con actividades por vencer la siguiente semana. Delegación Aguascalientes. Todos los Responsables.**

FOLIO	Nombre del USUARIO	Fecha de recepción	ACTIVIDAD	Fecha de vencimiento	RESPONSABLE	INSTITUCIÓN
		2024-08-13 11:05:16	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-14 08:30:00	EDUARDO FLORES RAMÍREZ	Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte
		2024-08-13 14:05:31	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-13 10:00:00	MA. DE LOURDES CUEVAS FLORES	BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México
		2024-09-23 14:54:14	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-11 10:00:00	MA. DE LOURDES CUEVAS FLORES	Medife México, S.A.
		2024-09-03 07:45:04	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-13 09:00:00	MA. DE LOURDES CUEVAS FLORES	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.
		2024-05-28 08-40-41	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-12 11:00:00	MA. DE LOURDES CUEVAS FLORES	Banco Inveer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Inveer Grupo Financiero.
		2024-09-30 14:53:25	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-12 09:00:00	MA. DE LOURDES CUEVAS FLORES	Medife México, S.A.
		2024-08-02 14:49:04	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-11 09:00:00	MA. DE LOURDES CUEVAS FLORES	Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte
		2024-07-07 15:49:13	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-13 10:00:00	MARSA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO	HSC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSC.
		2024-07-12 11:59:31	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-14 12:00:00	MARSA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México
		2024-09-09 08:12:46	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-13 12:00:00	MARSA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO	Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple
		2024-10-16 08:40:39	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-14 10:00:00	MARSA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO	Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat
		2024-07-18 14:46:13	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-15 11:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero
		2024-08-19 13:57:17	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-11 11:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	AVA Seguros, S.A. de C.V.
		2024-10-07 14:35:05	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-12 11:00:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia
		2024-08-02 12:43:11	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con carátula)	2024-11-13 12:30:00	LIC. JAIR EDUARDO ALMENDÁREZ ARREDONDO	Medife México, S.A.
		2024-10-16 13:56:17	AT3285 Recibir nueva respuesta de la UNE	2024-11-15 00:00:00	MA. DE LOURDES CUEVAS FLORES	Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo
		2024-10-17 12:47:56	AT3260 Esperar y verificar respuesta de la UNE	2024-11-15 00:00:00	EDUARDO FLORES RAMÍREZ	BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México
		2024-10-18 07:47:30	AT3260 Esperar y verificar respuesta de la UNE	2024-11-15 00:00:00	EDUARDO FLORES RAMÍREZ	BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México
		2024-10-16 12:41:29	AT3260 Esperar y verificar respuesta de la UNE	2024-11-14 00:00:00	EDUARDO FLORES RAMÍREZ	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	<b>87</b>
<b>12</b>	<b>2024</b>	

**ANEXO 7.6**

**AGENDA DEL ABOGADO**

Para obtener información de los Asuntos en la **"Agenda del Abogado"**, se selecciona el icono de Reportes Consultas, se selecciona "Reportes de Supervisión"; para posteriormente seleccionar la Unidad de Atención, **"Agenda del día de Hoy" (Anexo 7.6)** "Estatus del Responsable", "Responsable" y finalmente Procesar Informe;

O bien en el icono de Consultas, se seleccionará el menú de **"Agenda del abogado" (Anexo 7.6)**, y se desplegará calendario con el mes y año seleccionado, en el cual desagregará el número de Audiencias personales, Audiencias Telefónicas, Audiencias Vía Remota, Citas personales, telefónicas y Otros

The screenshot shows a web interface with the following elements:

- Navigation Tabs:** GO, SIGE, QE, COT, SISDE, PORI, Acciones de DEFENSA.
- Sidebar Menu:**
  - Registro
  - Seguimiento
  - Consultas
  - Catálogos
  - Reportes
- Main Content:**
  - Reportes de Supervisión
  - Reportes para Defensoría Legal
  - Reportes de AA
  - DELEGACIONES: DELEGACIONES CONDUSEF / REGIÓN
  - TIPO DE REPORTE: REPORTES DE ASUNTOS DE ACCIONES DE ATENCIÓN
- AVISOS (Notices):**
  - AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURA MÉXICO S.A. DE C.V.
  - INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)
  - CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CANCÚN, S.A. DE C.V.
  - AVISO: REVOCACIÓN SOFIPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.
  - INCORPORACIÓN DE 8
- Historico** button at the bottom right of the notices section.

**7.6.1 Agenda de hoy**

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	88

**ANEXO 7.6  
(Continuación)**

**AGENDA DEL ABOGADO**

Reportes de Citas Telefónicas  
Reportes Dictamen  
Reportes de Asuntos

Reporte por delegación  
Aguascalientes

Seleccione el reporte a emitir:  
Agenda del día de Hoy

Estatus del Responsable:  
 Activos  Inactivos  Todos

Responsable:  
EDUARDO FLORES RAMÍREZ

Procesar Informe

Agenda del día de Hoy. Delegación Metropolitana Central. Todos los Responsables.

FOLIO	Nombre del USUARIO	Fecha de recepción	ACTIVIDAD	Fecha de vencimiento	RESPONSABLE	FORMA RECEPCIÓN
		2024-10-09 15:32:16	AT3260 Esperar y verificar respuesta de la UNE	2024-11-07 00:00:00	MELISSA CAMPUZANO GARCIA	Personal
		2024-11-07 14:19:37	AT3132 Analizar asunto por el Asesor	2024-11-07 00:00:00	GUADALUPE ESCAMILLA RODRIGUEZ	Personal
		2024-11-07 14:18:50	AT3278 Turnar asunto/documento	2024-11-07 00:00:00	FAUSTO MARTINEZ LORENZANA	Personal
		2024-10-23 10:50:01	AT3285 Recibir nueva respuesta de la UNE	2024-11-07 00:00:00	CARLOS OCHOA ARROYO	Personal
		2024-09-05 15:01:33	CO038 Verificar justificación de inasistencia del Usuario	2024-11-07 00:00:00	MÓNICA TELLEZ GARCÍA	E-mail/Chat
		2024-08-16 12:10:34	CO038 Verificar justificación de inasistencia del Usuario	2024-11-07 00:00:00	MARÍA GUADALUPE SANTIAGO ALVAREZ	E-mail/Chat
		2024-10-09 12:23:57	AT3260 Esperar y verificar respuesta de la UNE	2024-11-07 00:00:00	GUADALUPE ESCAMILLA RODRIGUEZ	E-mail/Chat
		2024-09-30 14:11:19	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con caratula)	2024-11-07 09:00:00	LAURA FRANCO ALBINO	E-mail/Chat
		2024-08-13 09:56:33	CO007 Audiencia de CO Presencial (Con caratula)	2024-11-07 12:00:00	JOHANA TORRES PRADO	E-mail/Chat
		2024-11-06 15:13:53	AT3266 Analizar la solicitud para autorización	2024-11-07 13:54:19	ALEXIS ADRIÁN FONSECA GARCIA	E-mail/Chat
		2024-10-09 10:59:48	AT3260 Esperar y verificar respuesta de la UNE	2024-11-07 00:00:00	GUADALUPE ESCAMILLA RODRIGUEZ	E-mail/Chat

**7.6.2 Agenda del abogado**

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

89

**ANEXO 7.6  
(Continuación)**

**AGENDA DEL ABOGADO**

**GO SIGE QE COT SISDE PORI** Alcances de DEFENSA

**Registro**

**Seguimiento** **Consultas**

**Catalogos** **Reportes**

**Elija la delegación**  
Aguascalientes

Visualización de documentos emitidos  
Consulta a través de datos registrados inicialmente  
Consulta a través de datos registrados en el seguimiento  
Agenda del abogado  
Consulta Agenda  
Consulta agenda de actividades  
Acciones de atención  
Liberar citas telefónicas  
Consulta el folio de una cita telefónica  
Dictamen (Tablero, Reportes, Consulta)  
Historial de Audiencias de Conciliación Telefónica

**AVISOS**

- AVISO: FUSIÓN SEGUROS SURA, S.A. DE C.V. Y SEGUROS DE VIDA SURA MÉXICO S.A. DE C.V.
- INCORPORACIÓN DE 9 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)
- CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A EN OPERACIÓN: UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE CANCÚN, S.A. DE C.V.
- AVISO: REVOCACIÓN SOFIPO - OPERADORA DE RECURSOS REFORMA S.A. DE C.V., S.F.P.
- INCORPORACIÓN DE 8

**Historico**

Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle México D.F. C.P 03100 - Tel. (55)5340 0999 y (01 800) 909 60 80

CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2013

*me*

*CX*

*M*

*J*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

90

ANEXO 7.6 (Continuación)

## AGENDA DEL ABOGADO

**AGENDA DEL ABOGADO**  
Agenda del Abogado: 0

2024 
 Noviembre

LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
				0 1 0	2	3
0 4 0	0 5 0	0 6 0	0 7 0	0 8 0	9	10
0 11 0	0 12 0	0 13 0	0 14 0	0 15 0	16	17
18	0 19 0	0 20 0	0 21 0	0 22 0	23	24
0 25 0	0 26 0	0 27 0	0 28 0	0 29 0	30	

Libres	Audiencias Personales	Audiencias Telefónicas	Otros	Cita Telefónica
--------	-----------------------	------------------------	-------	-----------------

Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle México D.F. C.P 03100 - Tel. (55)5340 0999 y (01 800) 999 80 80

CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2013

Handwritten mark: C/

Handwritten mark: M

Handwritten mark: 2

Handwritten mark: A

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**91**

**ANEXO 7.6  
(Continuación)**

**AGENDA DEL ABOGADO**

**30/3/2021**

- 08:30 - 18:00 ...1.-Reservado. VACACIONES
- 08:30 - 09:00 ...2.-Libre
- 09:00 - 10:00 ...3.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/5940) ARTURO MEDRANO CORDONA VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
- 09:00 - 09:30 ...4.-Libre
- 09:00 - 10:00 ...5.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/14344) LADY LAURA ORTEGA ESCAMILLA VS Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México
- 09:00 - 10:00 ...6.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/5474) CONCEPCION CALLEJAS RODRIGUEZ VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
- 09:00 - 10:00 ...7.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/13992) JUAN CARLOS HERDOCIA MORALES VS Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México
- 09:00 - 10:00 ...8.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/14458) YVETTE DE LA GARZA SERRANO VS Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.
- 09:00 - 10:00 ...9.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/6458) ABDIEL RAMOS ROJAS VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
- 09:00 - 10:00 ...10.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/13635) ANGELICA GONZALEZ OLIVER VS Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte
- 09:00 - 09:30 ...11.-CITA TELEFÓNICA. Folio (2021/090/3704) RODRIGO MARTINEZ VAZQUEZ VS Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte
- 09:00 - 09:30 ...12.-CITA INTERNET. Folio (2021/340/17614) Francisco Velázquez Miranda VS Otra
- 09:00 - 09:30 ...13.-CITA INTERNET. Folio (2021/090/3669) VERÓNICA ESTRADA RANGEL Y Otro VS Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.
- 09:00 - 09:30 ...14.-CITA INTERNET. Folio (2021/340/12894) LUZ MARIA VELAZQUEZ MORALES VS Otra
- 09:00 - 10:00 ...15.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/6585) BRENDA ALICIA LOPEZ GONZALEZ VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
- 09:00 - 09:30 ...16.-CITA INTERNET. Folio (2021/090/2550) Josefina Sotero Victoria VS Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple
- 09:00 - 09:30 ...17.-CITA INTERNET. Folio (2021/340/12991) Irma Alvarez Estrada VS Otra
- 09:30 - 10:00 ...18.-CITA INTERNET. Folio (2021/340/12558) Javier Arturo Escartón Madrid VS Otra
- 09:30 - 10:00 ...19.-CITA INTERNET. Folio (2021/096/31961) ARTURO ESPINOSA LOPEZ VS Oficinas Centrales
- 09:30 - 10:00 ...20.-Libre
- 10:00 - 10:30 ...21.-CITA INTERNET. Folio (2021/090/5540) Jesus Enrique Uzcanga Jimenez VS Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte
- 10:00 - 10:30 ...22.-CITA INTERNET. Folio (2021/350/1078) Alejandro Peña Canchala VS Pensionista
- 10:00 - 11:00 ...23.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/6228) ALFONSO DEL ROSAL Y HERMOSILLO VS AXA Seguros, S.A. de C.V.
- 10:00 - 10:30 ...24.-CITA INTERNET. Folio (2021/340/13000) Eulailo Luna Chavez VS Otra
- 10:00 - 10:30 ...25.-CITA INTERNET. Folio (2021/350/1199) Emery Santos Méndez VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
- 10:00 - 11:00 ...26.-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/13256) JOSEFINA REYES GUERRERO VS Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	92

**ANEXO 8**

**REPORTES DIGITALIZACIÓN**

Ingresar al Portal de Expediente Electrónico, mediante usuario y contraseña previamente autorizados, identificar en la pantalla principal el botón de buscar expediente; posteriormente se desplegará una pantalla en la que se identificarán los registros del expediente a localizar, una vez que se han registrado se podrán visualizar las diferentes partes y actuaciones del expediente, y se podrán descargar los archivos PDF, digitalizados.

Es importante consultar los tutoriales para su uso y aplicación, publicados en CONDURED, en su apartado mesa de ayuda o bien en la siguiente dirección electrónica, <http://intranet.condusef.gob.mx/sitio-web/index.php>



Teclear Usuario y Contraseña - Ingresar



*Handwritten mark*

*Handwritten marks: 'C', 'M', and a signature*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

93

**ANEXO 8 (Continuación)**

**REPORTES DIGITALIZACIÓN**

Usuario: Angelica Yazmin Flores Ceja

SHCP

viernes, 29 de noviembre de 2019

Hola buenos días ¿Por dónde quieres empezar?

**Crear expediente**

**Buscar expediente**

Clave de clasificación archivística

Búsquedas avanzadas

**Separadores QR**

Angelica Flores

SHCP

viernes, 30 de julio de 2020

Expedientes

Consulta

Clave de clasificación archivística	Estado	Tipo macroproceso
	Procesado	
<b>Macroproceso</b>		
<b>Proceso</b>		
<b>Serie</b>		
<b>Subserie</b>	<b>Anuncio/Expediente</b>	<b>Reclamante</b>
<b>Institución</b>	<b>Fecha SIO/Expediente</b>	<b>Fecha de apertura Inicial</b>
<b>Fecha de apertura Final</b>	<b>Fecha de cierre Inicial</b>	<b>Fecha de cierre Final</b>
30-Jul-2020		01-May-2020

Regresar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

94

ANEXO 8 (Continuación)

## REPORTES DIGITALIZACIÓN



Creador Asesor   domingo, 30 de agosto de 2020

Expedientes

Regresar    








Clave	Clase	Nombre Expediente	Fecha Expediente	Resumen	Descripción
252.16.2020.001003	Por Digitalizar		2019/02/01/2281	PRUEBAS IKT	BBVA BANCOMER GESTIÓN, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE FOM DE INVERSIÓN, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER

Items per page: 10 1-1 of 1 |< >|

Usuario: Angelica Yazmin Flores Ceja   viernes, 29 de noviembre de 2019

Documentos Expediente

Regresar

Nombre	Clase	Fecha Expediente	
Portada oficio (2019-157500797928).pdf	Portada	29-Nov-2019 00:43:17	
Portada carta (2019-1575009800313).pdf	Portada	29-Nov-2019 00:43:21	
Actas-29-Nov-2019 12-57-10.361 (2019-157501063320).pdf	Actas	29-Nov-2019 00:57:13	
Acuerdos-29-Nov-2019 12-57-11.890 (2019-1575010637495).pdf	Acuerdos	29-Nov-2019 00:57:17	
Oficios-29-Nov-2019 12-57-18.090 (2019-157501064132).pdf	Oficios	29-Nov-2019 00:57:21	
Varios-29-Nov-2019 12-57-22.000 (2019-1575010645394).pdf	Varios	29-Nov-2019 00:57:25	
Integrado.pdf	Integrado	29-Nov-2019 00:57:26	

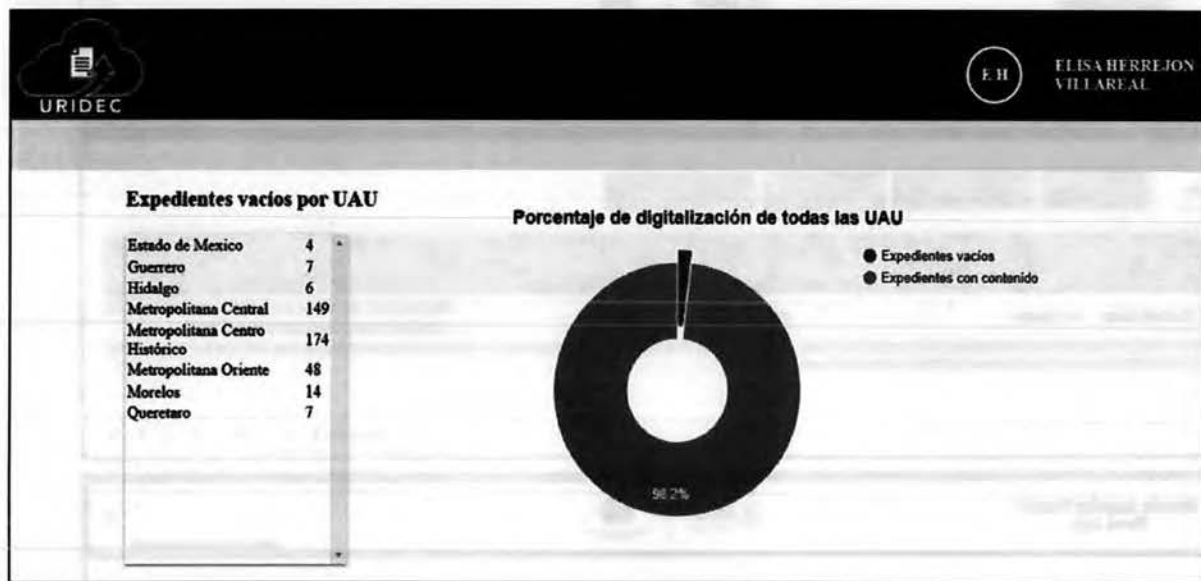
Items per page: 10 1-7 of 7 |< >|

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	95

**ANEXO 8 (Continuación)**

**Porcentaje de digitalización de todas las UAU**



*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**96**

**ANEXO 9**

**REPORTES DEL SIGE**

Para obtener información de los **"Reportes SIGE"**, se selecciona el icono **SIGE**, que se desplegará un **"Tablero SIGE"** el cual muestra por Unidad de Atención, el número de asuntos que se encuentran en Gestión Electrónica, con las actividades particulares de supervisión del proceso: "No iniciados por la IF", "Asuntos con reversa", "Actualización de datos", "Solicitud de documentación adicional a la IF y/o al Usuario", Asuntos con solicitud de prórroga, y Asuntos Concluidos por la UNE, el tablero ofrece información en línea por lo que constantemente se está actualizando.

The screenshot shows the user interface of the CONDUSEF system. At the top, there is a navigation bar with tabs: ATJ, GO, SIGE, SIGE, QE, COT, CO, PORI, Acciones de DEFENSA, and two RUT buttons. Below the navigation bar, there is a sidebar menu with icons for Registro, Seguimiento, Consultas, Catalogos, and Reportes. The main content area is mostly blank, with a "Conoce tu Perfil" link. On the right side, there is a "AVISOS" section with several notices, including: "SIO. CO. MITIGAR PLAZO 20 DÍAS AUDIENCIA", "ESQUEMA SEGUNDA RESPUESTA // DISPOSICIÓN EN MATERIA DE REGISTROS ANTE LA CONDUSEF - NOVENO TRANSITORIO OCT-23", "FE DE ERRATAS // HORARIO DE ATENCIÓN", "DÍAS INHÁBILES CONDUSEF DE 24 AL 28 DE JULIO DE 2023", "QUEJA ELECTRÓNICA", and "SUSPENSIÓN DE SERVICIO (SIO/SINE/SIGE,PUR) // 19 DE MAYO DEL 2023". At the bottom, there is a footer with the address: "Av. Insurgentes Sur #702 Col. Del Valle México D.F. C.P. 03100 - Tel. (55)5340 0099 y (01 800) 999 80 80" and "CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2013".

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

97

**ANEXO 9  
(Continuación)**

**REPORTES DEL SIGE**

**TABLERO SIGE ESTATUS (2024-11-07 15:02:11)**

10  registros por página

Buscar:

M.	Nombre Delegación	No Iniciados [1,566] [140]	Reversa [8][0]	Actualización de datos [2][2]	Doc. IF [45] [45]	Doc. Usu [111] [108]	Prórroga [0][0]	Concluidos UNE <=5 [5,994][654]	Concluidos UNE >5 [118,216][2]
10	Agascalientes	6	0	0	0	0	0	1	0
20	Baja California	3	1	1	7	1	0	48	1
30	Baja California Sur	2	0	0	0	1	0	2	0
40	Campeche	0	0	0	0	1	0	5	0
50	Coahuila	1	0	0	0	1	0	10	0
51	Saltillo	0	0	0	0	0	0	0	0
60	Colima	4	0	0	1	1	0	0	0
70	Chiapas	3	0	0	0	0	0	17	0
80	Chihuahua	7	1	0	5	7	0	49	0
81	Ciudad Juarez	0	1	0	0	1	0	4	0

Mostrando 1 a 10 de 43 entradas

Anterior 1 2 3 4 5 Siguiete

**NO INICIADOS (2024-01-23 13:44)**  
Baja California

10  registros por página

Buscar:

Folio	Recepción UNE	Días Transcurridos	Usuario	Institución	Responsable
2024/020/620	16-JAN-24	6 / 20	Servicios Integrales de Salud Nova, S.A. de C.V.	ANA LILIA MARTINEZ MU? OZ	ANA YALIN RUBIO LOPEZ
2024/020/1019	23-JAN-24	1 / 20	Banco Invex, S.A., Institucion de Banca Multiple, Invex Grupo Financiero.	Karla Janeth Franco Larranaga	ANA YALIN RUBIO LOPEZ
2024/020/1037	23-JAN-24	1 / 20	Opciones Empresariales del Noreste, S.A. de C.V., S.F.P.	Jorge Aurelio Lizarraga Valdez	ANA YALIN RUBIO LOPEZ
2024/020/1055	23-JAN-24	1 / 20	Banco Invex, S.A., Institucion de Banca Multiple, Invex Grupo Financiero.	DORA AIDA APODACA GIL	ANA YALIN RUBIO LOPEZ

Mostrando 1 a 4 de 4 entradas

Anterior 1 Siguiete

**Total de asuntos reportados: 4**

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	98
12	2024	

**ANEXO 9  
(Continuación)**

**REPORTES DEL SIGE**

**Tablero SIGE.**

"Este tablero se encuentra en línea, por lo que los datos se actualizan continuamente, acorde al seguimiento de las delegaciones e instituciones financieras."

Mostrando  Registros Por Página Buscar:

Delegación	No Iniciados	Reversa	Actualización de datos	Doc. IF	Doc. Usu	Prórroga	Concluidos UNE	
							<5 Días	>5 Días
Agascalientes	2	0	0	0	1	0	2	0
Baja California	3	1	0	5	2	0	13	2
Baja California Sur	1	0	0	0	0	0	2	0
Campeche	2	0	0	0	0	0	5	0
CAT Extranjero	0	0	0	1	0	0	1	0
Chiapas	1	0	0	0	3	0	12	0
Chihuahua	5	0	0	3	2	0	81	1
Ciudad Juárez	1	0	0	1	3	0	11	0
Coahuila	0	0	0	1	2	0	3	0
Colima	2	0	0	0	0	0	0	0
Durango	2	0	0	1	0	0	5	0
Estado de México	5	0	0	1	2	0	61	1
Guatemala	2	1	0	2	13	0	28	0
Guerrero	1	0	0	2	1	0	4	0
Hidalgo	5	0	0	0	4	0	3	0
Jalisco	12	1	1	11	6	0	20	0

Mostrando Página 1 de 1 Anterior  Siguiente

CK

Cerrar X

**I. NO INICIADOS**

Sem	Folio	Recepción UNE	Días Transcurridos	Usuario	Institución	Responsable
●	2024/020/620	16/01/2024	6 / 20	ANA LILIA MARTINEZ MUÑOZ	SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD NOVA, S.A. DE C.V.	ANA YALIN RUBIO LÓPEZ
●	2024/020/1037	23/01/2024	1 / 20	JORGE AURELIO LIZARRAGA VALDEZ	OPCIONES EMPRESARIALES DEL NORESTE, S.A. DE C.V., S.F.P.	ANA YALIN RUBIO LÓPEZ
●	2024/020/1019	23/01/2024	1 / 20	KARLA JANETH FRANCO LARRANAGA	BANCO INVEX, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, INVEX GRUPO FINANCIERO.	ANA YALIN RUBIO LÓPEZ
●	2024/020/1055	23/01/2024	1 / 20	DORA AIDA APODACA GIL	BANCO INVEX, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, INVEX GRUPO FINANCIERO.	ANA YALIN RUBIO LÓPEZ

W

Handwritten signature

Handwritten signature

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	99

**ANEXO 10**

**REPORTES ESTADÍSTICOS**

Para obtener información del Procesador Estadístico, se deberá ingresar a Condured, en el apartado de Atención a Usuarios y seleccionar el Portal de Información Estadístico o bien en la dirección electrónica [https://phpapps.condusef.gob.mx/INTRANET/portal\\_estadistica](https://phpapps.condusef.gob.mx/INTRANET/portal_estadistica); en el menú de información, deberá seleccionar "Procesador Estadístico, Reportes a la carta" en él podrán crear Reportes a la Carta con la finalidad de obtener cifras de carácter oficial en materia de atención a usuarios; elaborar reportes con variables por acciones, elegir parámetros de acciones iniciadas o concluidas, elegir y comparar periodos, elegir variables por sector producto o causa, monetarias, así como elegir la estructura del reporte.



OK

M

ml

A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	100

ANEXO 10 (Continuación)

## REPORTES ESTADÍSTICOS

Estadística

MENÚ

- Procesador Estadístico  
Reportes a la Carta
- Informes y Reportes  
Reportes Predefinidos
- Indicadores y Fichas Estadísticas
- Análisis Sector Financiero

Manual de Usuario

CONDUSEF  
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

**E**

Estadística  
Portal de Información

VICEPRESIDENCIA TÉCNICA  
Dirección de Información y Desarrollo Estadístico  
DIDE

OK

MA

X

Handwritten mark at the bottom left corner.





**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	103

**ANEXO 10 (Continuación)**

**REPORTES ESTADÍSTICOS**

**1. Elige tus Parámetros:**

- Tipo de reporte: 1. Acciones de Defensa Iniciadas
- Año de consulta: 2021
- Período del Reporte: Anual | Ene-Feb
- Proceso: B.1.4 Conciliación (CO)
- Delegación: Aguascalientes

**2. Elige tus Variables:**

- Sector Financiero: Instituciones de crédito
- Clase de Institución: INSTITUCIONES BAN
- Institución: Todas las Instituciones
- Producto: Todos los productos
- Causa: Consumos no reconocidos

**3. Elige tus variables monetarias:**

Comparativo 2020 vs 2021

**4. Estructura del Reporte. Elige cómo lo quieres:**

Logo: [ ]

Zona 1: Descripción de los parámetros

Columna: [ ]

PH: [ ]

- Causa
- Clase
- Forma Recepción
- Institución
- Mes
- Proceso
- Producto
- Sector
- Unidad de Atención

Crear Reporte

**REPORTE ESTADÍSTICO**

**1. ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS**  
Delegación: Aguascalientes  
Acumulado Enero a Febrero de 2021  
Sector Financiero: Instituciones de crédito  
Clase Institución: INSTITUCIONES BANCA MÚLTIPLE  
Proceso: B.1.4 Conciliación (CO)  
Causa: Consumos no reconocidos  
Comparativo 2020 vs 2021.

Mostrar 500 registros por página

INSTITUCION	2020	2021	Variación (%)
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	1	0	-100
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	0	-100
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	15	2	-86.7
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	2	0	-100
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca	0	0	-100

CA

M

M

X

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

104

ANEXO 11

**CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

VICERESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN, SALICIA INSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN CON ENTIDADES EXTERNAS			
Legajo de supervisión <span style="float: right;">(1)</span>			
Dirección General Adscrita: (2) Director General: Unidad de Atención: Responsable de la Evaluación: Período de Supervisión:		<b>Datos del personal en la Unidad</b> Modalidad: <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Remoto Tipo de estructura: Mandato: <input type="checkbox"/> Operativo <input type="checkbox"/> Honorarios 1000 <input type="checkbox"/> Honorarios 3000	
<b>Datos Generales</b>			
* Acciones iniciadas por proceso:		ATJ      QE      GE      GO      CO      Total	
(4) Cumplimiento de Metas (Asuntos iniciados)		(3) Asesoramiento Técnico Jurídico Meta    Avenido    %	
(5) * Acciones Concluidas por proceso		3.- Controversias Procedentes Meta    Avenido    %	
GE      GO      CO		Concluidos por otros    %    Total	
Fav    No Fav    % F    Total		Fav    No Fav    % F    Total	
Fav    No Fav    % F    Total		Fav    No Fav    % F    Total	
* Fuente: Procesador estadístico-crías a Los datos reflejados en QE son de carácter informativo ya que forman parte de un			
<b>Datos Específicos por Proceso</b>			
1.- Asuntos Trascendentes: (6)			
Registros en SID por monto mayor a 1 millón de pesos:		Turnados al Comité de Asuntos Trascendentes:	
Asuntos con Observaciones del Comité respecto del turno: (Fuera del plazo establecido)		Asuntos con Observaciones del Comité respecto a la procedencia: (Rechazos)	
2.- Portal Queja Electrónica: (7)			
Asuntos Admitidos:	Pendientes de atención > 3 días:	Asuntos Rechazados #    % de Rechazo:	Asuntos No Registrados en SID:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.- Gestión Electrónica: (8)			
Asuntos Iniciados en GE:	No turnados a la UNE:	Notificados a su representante de la UNE al asunto: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Turnados a Conciliación:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Estatus:	Inversos:	Actualización de datos:	* Prórrogas:
Aceptados: Rechazados: Pendientes: Fuera del plazo para: Total:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Solicitud de Información Adicional INSTITUCIÓN FINANCIERA			
4.- Gestión Ordinaria: (9)			
Asuntos Iniciados en GO:	No. de Casos con IF sin SINE:	No. de Casos con Causa de Transparencia:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Prórrogas:	Sanciones:		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Notificados:	Cantidad: <input type="text"/> Días: <input type="text"/>		
<input type="text"/>	Turnados a Conciliación: <input type="text"/>		
		Concluidos en GO:	<input type="text"/>
* Aspectos que son sancionados con el IDATU			

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

<b>PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No. DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>105</b>

**ANEXO 11 (Continuación)**

**CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

		VICERESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN, ENLACE INSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN CON ENTIDADES EXTERNAS		
<b>5.- Conciliación: (10)</b>				
Asuntos Conciliados	A salvo Derechos	Concluidos por otros motivos	Solicitudes de Dictamen	
Solicitudes de Sanción	Turno Conciliación Telefónica (COT): Conciliación Presencial:		Desahogo de la Audiencia de Conciliación Reprogramaciones: Diferimientos:	
Informes razonados:	Incumplimiento de convenio:	Notificaciones Sistema de Notificaciones Notificaciones SEPOMEX		
<b>6.- Sanciones: (11)</b>				
Supervisión de turno de Sanciones:		Supervisión de seguimiento en la Dirección de Sanciones:		
Registro en SIQ:	Días	Rechazadas:	Integración de Información:	
Asuntos Turnados:	Asuntos sin Turnar:	Notificadas a la Institución:	Fuera del plazo establecido en la normatividad:	
Digitalizados:	Devolución de Dictámenes:			
<b>7.- Dictámenes (12)</b>				
Supervisión de turno de Dictámenes:		Supervisión de seguimiento en la Dirección de Dictámenes:		
Registro en SIQ:	Días	Recibidos en Dictaminación:	Acuerdos de Dictamen:	
Asuntos Turnados:	Asuntos sin Turnar:	Acuerdos de Imprudencia de Dictamen:	Notificados al Usuario:	
Devolución de dictámenes:				
<b>8.- Registro de Pasivo Contingentes y Reserva Técnica: (13)</b>				
Pasivo Contingente		Reserva Técnica		
Ordenados	Notificados a la IF	Ordenados	Notificados a la IF	
Acreditados	No Acreditados:	Acreditados	No Acreditados:	
<b>9.- Supervisión de Asuntos SIQ: (14)</b>				
Actividades Programadas Vencidas				
GE	CO	Capturados	Completo	
		* Integración errones	* Digitalización Deficiente	
		Total		
<b>10.- Supervisión de Asuntos ALFRESCO/EDU/URIDEC: (15)</b>				
ALFRESCO Digitalización de Expedientes				
* 10.- Supervisión de Asuntos URIDEC para la UAS				
Número de asuntos turnados en tiempo y forma a la Dirección de Archivos:				
(16)				
* Nota: Integración errones: refiere al número de asuntos que no conservan el orden adecuado en su integración. Digitalización deficiente: refiere al número de asuntos que no presentan calidad en su digitalización.				

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A"  
Y  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

## PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

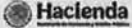

12

2024

106

ANEXO 11  
(Continuación)

### CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

 		VICEPRESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN, ENLACE INTERINSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN CON ENTIDADES EXTERNAS	
Conclusiones Generales		(17)	
Resumen de Cumplimiento de Metas: (Comportamiento de productividad)			
<p>[Empty space for summary of productivity]</p>			
Resumen de Asuntos por Proceso: (Comportamiento de procesos y diagnóstico de áreas de oportunidad).			
<p>[Empty space for summary of processes and diagnosis]</p>			
Resumen de Asuntos turnados a otros procesos: (V). Diagnóstico de áreas de oportunidad.			
<p>[Empty space for summary of referred cases]</p>			
Resumen de Registro en SIO y Proceso de digitalización URIDEC o en su caso comentarios de Alfresco y EDt			
<p>[Empty space for summary of SIO and digitalization]</p>			
Acuerdos y Compromisos			
<p>[Empty space for agreements and commitments]</p>			
Elaboró:		Supervisó:	
(18)		(19)	

me

Handwritten signature

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS****FECHA DE ELABORACIÓN****No. DE PÁGINA****MES****AÑO****12****2024****107****ANEXO 11****INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA CÉDULA  
"CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS"****EN EL  
CONCEPTO****SE DEBE ANOTAR**

- 1 Los datos del personal que trabajan en la UAU (presencial, mixto, remoto) y las características de los mismos (mando, operativo, honorarios, sindicalizados).
- 2 Los datos de la Dirección General a la que se encuentra adscrita, la UAU Supervisada, Responsable de la Evaluación y el Periodo de la Revisión.
- 3 Las acciones de defensa por subproceso y la suma total.
- 4 El seguimiento de Metas institucionales en ATJ, y las Controversias Procedentes, meta señalada para el año y el porcentaje de avance.
- 5 Las acciones concluidas por proceso (GE, GO y CO), aclarando por cada uno, los asuntos favorables, de los no favorables y su porcentaje, para el caso de conciliación destacar los procedimientos concluidos por otros motivos.
- 6 El total de asuntos Trascendentes (son aquellos que son igual o mayor a un millón de pesos, o de casa de bolsa) que fueron registrados en el SIO, la totalidad de los asuntos que fueron turnados al Comité de Trascendentes, así como las sumas de los asuntos que tuvieron Observaciones por el Comité.
- 7 El total de asuntos que se hayan presentado mediante el Portal de Queja Electrónica, los asuntos admitidos, los pendientes de atención que superen el plazo de 5 días para su atención, el número de asuntos rechazados y el porcentaje de rechazo, así como el total de los asuntos que no se encuentran el número de asuntos registrados en el SIO.
- 8 Los asuntos de Gestión Electrónica, distinguiendo entre los asuntos iniciados, turnados a la UNE, Respuesta de la UNE son descargo (mayor o menor a 5 días), turnados a conciliación, así como el estatus de las solicitudes intermedias que se hayan presentado.



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	<b>108</b>
<b>12</b>	<b>2024</b>	

- 9 El registro de los asuntos de Gestión Ordinaria, entre lo que se incluyen los iniciados, los que fueron notificados a la IF, aquellos que fueron turnados a Conciliación y los que se concluyeron.
- 10 Los asuntos de Conciliación, los que se concluyeron bajo el supuesto de "A salvo de derechos", concluidos por "otros motivos", Solicitudes a Dictamen, Solicitudes a dictamen, Solicitudes de Sanción, si se llevaron procedimientos en COT o presencial, las notificaciones que se realizaron por Sepomex o por el SINE, así como el total de reprogramaciones y diferimientos.
- 11 El total de asuntos que fueron turnados a Sanción, así como el seguimiento de la misma.
- 12 Se verifican la totalidad de los asuntos que se turnaron a Dictamen, así como el seguimiento.
- 13 La totalidad de asuntos en los que se registró el Pasivo Contingente y la Reserva Técnica.
- 14 La totalidad de las actividades programadas en el SIO, que se encuentran vencidas.
- 15 La totalidad de asuntos que se integraron en ALFRESCO/EDI/URIDEC, y se da cuenta de los estatus de Capturados, Completos, Glosa Pendiente, integración Errónea, Digitalización deficiente y el total.
- 16 El total de asuntos PORI, el total de asuntos en los que se cuenta con Check List, los acuses de entrega de la Guía para presentar la denuncia al MP.
- 17 Las conclusiones generales de los procesos que se supervisaron.
- 18 La firma de quién elaboró la cédula.
- 19 La firma de quién supervisó.

ck



**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2024

109

ANEXO 12

**CÉDULA DE SUPERVISIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS**

**HACIENDA** | **SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO**

**ANEXO 1**  
**Cédula de Supervisión**  
**Tareas administrativas**

1 Dirección General Administrativa  
Unidad de Atención:  
Responsable de la Evaluación:  
Período de Supervisión:

2 **Recursos Materiales**

	SOLICITUD DE PAGO	FACTURACIÓN (CFDI, XML, VERIFICACIÓN SAT)	LISTA DE MATERIALES	LISTA DE ASISTENCIA	RESERVES DE ACTIVIDADES MENSALES	REPORTES MENSUALES
Administración de contrato 1	De la responsabilidad que corresponde.	De la responsabilidad que corresponde.	Elaborar inventario de los materiales a los que se refiere el presupuesto que se está ejecutando.	Monitorizar y registrar la asistencia de los usuarios.	De la responsabilidad que corresponde.	De la responsabilidad que corresponde.
Administración de contrato 2	SOLICITUD DE PAGO	FACTURACIÓN (CFDI, XML, VERIFICACIÓN SAT)	REEMBOLSO	SOLICITUD DE PAGO	FACTURACIÓN (CFDI, XML, VERIFICACIÓN SAT)	REEMBOLSO
Administración de contrato Capítulo 3000	SOLICITUD DE PAGO	FACTURACIÓN (CFDI, XML, VERIFICACIÓN SAT)	ENTREGABLE	RESERVA DE PAGO	FACTURACIÓN (CFDI, XML, VERIFICACIÓN SAT)	REPORTES MENSUALES
Activo fijo e inventarios	IMPRES EN MAL ESTADO	FRIGIFEROS VARIOS	RECHOS ALMACENADOS			
Profesión Civil	RECARGA DE EXPEDIENTES	MANTENIMIENTO E IMPRES EN MAL ESTADO	SALIDAS DE EMERGENCIAS	MAQUINARIAS		

3

4

5 **Recursos Humanos**

	Registros de Asistencia	Reportes de Evaluación Mensual	Control Liberación de pagos	INDICADORES DE DESEMPEÑO DE EDUCACIÓN
Servicio Social				
Jóvenes Construyendo el Futuro				
Prácticas profesionales				
Contratación Capítulo 1000 "En su caso"	Entregable: Expediente de los procesos de selección de personal.			

6 **Recursos Financieros**

	Órdenes de pago sin comprobar	Pagos de agua y corriente	Pagos energía eléctrica al corriente
Fondo Devolvente			
Solicitudes de Pago	SOLICITUD DE PAGO	FACTURACIÓN (CFDI, XML, VERIFICACIÓN SAT)	
Liberación de Cuentas	Cuentas de Contratos Vigentes al inicio de la vigencia dentro de los primeros dos días hábiles.	Cuentas de Contratos vencidos a la finalización del contrato.	
Viajes y Devengados	Viajes sin comprobar	Devengados sin comprobar	

7

8

9

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>110</b>

**ANEXO 12**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA CÉDULA  
"CÉDULA DE SUPERVISIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS"**

EN EL  
CONCEPTO

SE DEBE ANOTAR

- 1 Los datos de la Dirección General a la que se encuentra adscrita, de la UAU supervisada, Responsable de la evaluación y el periodo de la revisión.
- 2 El cumplimiento, de la UAU supervisada, relativo a la administración de los contratos a cargo de la Unidad se encuentren debidamente documentados con los comprobantes fiscales (factura, XML y verificación de factura) y la documentación comprobatoria de la supervisión del servicio.
- 3 El estado en que se encuentran los bienes del inventario de la UAU supervisada. A través de recorrido en la Unidad, el Responsable de la evaluación, verificará que los bienes se encuentren en buen estado, que estén plenamente identificados, verificará si existe almacenamiento de bienes susceptibles a ser dados de baja, y en su caso, informará de la ausencia de algún bien del inventario.
- 4 El cumplimiento, de la UAU supervisada, relativa a las medidas de Protección Civil. A través de recorrido en la Unidad, el responsable de la evaluación, verificará que la Unidad cuente con señalética de protección civil, la localización y el estado de los extintores, así como que las salidas de emergencia estén identificadas y libres de obstrucción.
- 5 El cumplimiento, de la UAU supervisada, relativo a la supervisión del personal que participa en la Unidad derivado de los programas de Servicio Social, Prácticas Profesionales, Jóvenes Construyendo al futuro y personal capítulo 1000 o asimilados a salarios. El responsable de la supervisión verificará los controles documentales que a propósito se tengan para verificar la supervisión del personal de dichos programas, tales como listas de asistencias, reportes de actividades o entregables, registros de autorización de pagos.
- 6 La Unidad supervisada se encuentra al corriente en la comprobación de gastos conforme a los plazos establecidos por la Dirección de Administración y Finanzas. El responsable de la supervisión deberá

*me*

*ck*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	111
12	2024	

verificar que los gastos por concepto de agua y energía eléctrica estén cubiertos, aunado a que los gastos se encuentren plenamente justificados conforme a los criterios de austeridad, eficiencia, eficacia, economía, transparencia, funcionalidad y honradez.

- 7 La fecha de la supervisión la Unidad se encuentra al corriente en la presentación de solicitudes de pago de los servicios contratados.
- 8 La Unidad supervisada cuenta con la presentación y liberación de las garantías de cumplimiento que en su caso se hayan presentado con motivo de los contratos que administra.
- 9 La fecha de la supervisión la Unidad se encuentra al corriente en la comprobación de gastos derivados de viáticos conforme a los plazos establecidos por la Dirección de Administración y Finanzas.

*Handwritten mark*

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	112
12	2024	

**ANEXO 13**

**TABLERO DE ASESORÍA TÉCNICO JURÍDICA (ATJ)**

ATJ GO SIGE SIGE QE COT CO PORI Acciones de DEFENSA RUT RUT

Registro

Seguimiento

Catálogos

Consultas

Reportes

Conoce tu Perfil

**AVISOS**

- Ⓞ SIO. CO. METIGAR PLAZO 20 DÍAS AUDIENCIA
- Ⓞ ESQUEMA SEGUNDA RESPUESTA // DISPOSICIÓN EN MATERIA DE REGISTROS ANTE LA CONDUSEF - NOVENO TRANSITORIO OCT-23
- Ⓞ FE DE ERRATAS // HORARIO DE ATENCIÓN
- Ⓞ DÍAS INHÁBILES CONDUSEF DE 24 AL 28 DE JULIO DE 2023
- Ⓞ QUEJA ELECTRÓNICA
- Ⓞ SUSPENSIÓN DE SERVICIO (SIO/SINE/SIGE,PUR) // 19 DE MAYO DEL 2023

Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle México D.F. C.P 03100 - Tel: (55)5340 9999 y (01 608) 999 99 80

CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2013

**Tabla SUPER**

**So Web**  
Selección de Información Operativa

**TABLERO OPERATIVO DE ASESORÍA TÉCNICO JURÍDICA**  
21 DE ENERO DE 2024

ASUNTOS EN QUEJA ELECTRÓNICA		ASESORÍAS EN TRÁMITE		ASESORÍAS CONCLUIDAS
MEJORES RESULTADOS	MEJORES RESULTADOS	MEJORES RESULTADOS	MEJORES RESULTADOS	MEJORES RESULTADOS
<b>770</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN GENERAL DE  
ATENCIÓN A USUARIOS  
"A" Y DIRECCIÓN  
GENERAL DE ATENCIÓN A  
USUARIOS "B"**



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2024</b>	<b>113</b>

**FIRMAS DE VALIDACIÓN**

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	
Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.	
Dirección General de Atención a Usuarios "A".	
<b>ELISA HERREJÓN VILLARREAL,</b> Directora General de Atención a Usuarios "B".	
<b>PATRICIA ADRIANA SÁNCHEZ PELAYO,</b> Directora de Control y Supervisión "A".	
<b>HIRAM ARTURO CERVANTES GRAJEDA,</b> Director de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.	
<b>AMÉRICA GUADALUPE FLORES ROMERO,</b> Directora de Control y Supervisión "BA1".	

*me*

*4*

**PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE  
ATENCIÓN A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE  
PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2024**

**114**

<b>NOMBRE Y PUESTO</b>	<b>FIRMA Y RÚBRICA</b>
<b>IVONNE ADRIANA RAMÍREZ MENDOZA,</b> Directora de Control y Supervisión "BB2".	
<b>JAIME ARÉVALO CARDOSO,</b> Director de Control y Supervisión "BC3".	
<b>· DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES</b>	
<b>RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL,</b> Director General de Servicios Legales.	
<b>· DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS</b>	
<b>JOSÉ ANTONIO TOMASENA LARRUY,</b> Director de Planeación y Finanzas.	



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "A" Y DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B"



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2024	115

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** - El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**SEGUNDO.** - A partir de la entrada en vigor del presente Manual, queda sin efecto el "Manual de Procedimientos para la Supervisión y Evaluación del Desempeño de las Unidades de Atención a Usuarios" fechado en el mes de octubre de 2021.

CA

MA

Handwritten mark at the bottom left.

Handwritten mark at the bottom right.