HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

Septiembre 2022

ÍNDICE

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	2
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	3
II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO	4
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	5
IV. POLÍTICAS GENERALES	8
V. PROCEDIMIENTOS:	12
A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS	12
B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS	25
FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO	33
FIRMAS DE VALIDACIÓN	41
TRANSITORIOS	43

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en el ejercicio de las atribuciones que les son conferidas en los artículos 15 fracción III; 31 fracción XXXIX; 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 el Desarrollo y Evaluación de Procesos y Sistemas de Atención a Usuarios"**.

Este documento tiene como propósito, establecer el procedimiento para coadyuvar con las Unidades Administrativas que intervienen en los procedimientos de Atención a Usuarios, en la formulación, desarrollo, implementación y actualización de los procesos inherentes, manuales de usuario, sistemas y herramientas automatizados que permitan emitir estadísticas e información sustantiva para los usuarios, Instituciones Financieras y organismos reguladores; conforme lo estipulado en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

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, condición 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.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES

Las disposiciones contenidas en el presente Manual serán de aplicación obligatoria para los servidores públicos adscritos a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, y la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, 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 su 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.

II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

Ordenamientos de Tipo Legislativo

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ordenamientos de Alcance General

- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Norma que establece el esquema General para la Implantación de Sistemas de Comunicación Interna en la APF Centralizada.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información, en la Administración Pública Federal (APOTICSI).

Ordenamientos Normativos Internos

- Manual de Organización General de la CONDUSEF.
- Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la APF para notificar al Instituto el listado de sus Sistemas de Datos Personales.
- Lineamientos para la Operación, Funcionalidad, Comunicación y Seguridad de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión.
- Oficio Circular por el que se emiten los Lineamientos para la Operación de los Sistemas Electrónicos de la Subsecretaría de Egresos, mediante la utilización de Firma Electrónica.

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para efectos de este Manual, se entenderá por:

APF	A la Administración Pública Federal.
@yudepo	Al sistema de control automatizado que centraliza las consultas o inconvenientes de los sistemas de atención a usuarios (internas y/o externas).
Bases de Datos	A los bancos de información que contienen datos relativos a diversas temáticas y categorizados de distinta manera, pero que comparten entre sí algún tipo de vínculo o relación que busca ordenarlos y clasificarlos en conjunto.
CONDUSEF / Comisión Nacional	A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
DDAS	Al Departamento de Desarrollo y Administración de Sistemas.
DDCS	Al Departamento de Desarrollo de Calculadoras y Simuladores.
DDEPO	A la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.
DDH	Al Departamento de Desarrollo de Herramientas.
DDM	Al Departamento de Desarrollo de Micrositios.
DGESPF	A la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.
DIO	Al Departamento de Información Operativa.
DPAUS	Al Departamento de Procesos de Atención a Usuarios y Sustantivos.

DTIC	A la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
DUMMY	Al prototipo en ambiente o escala real de la propuesta a desarrollar, en el que se puede considerar la totalidad de elementos de manera visual y que se van a usar en la producción final.
Manual de Usuario	Al documento técnico de cualquier sistema informático que se desarrolla de forma didáctica y que sirve como herramienta de consulta para capacitar sobre su manejo y uso.
Proceso	Al conjunto de actividades que se caracteriza por la ejecución de una secuencia de instrucciones, un estado actual y un conjunto de recursos del sistema.
Proceso de Atención a Usuarios	Al conjunto de procedimientos que integran la atención de los usuarios, desde que presenta su consulta o problemática hasta su término; el marco legal que facilita la gestión de sus asuntos y le evita, en lo posible, las complejidades derivadas de los diferentes niveles de atención.
Propietarios o Áreas Propietarias	A los dueños y usuarios de los procesos o de los sistemas automatizados.
Requerimiento	A las solicitudes de información; solicitudes de modificación, proyectos, desarrollos o actualizaciones de sistemas o procesos automatizados.
SDP	A la Subdirección de Desarrollo y Procesos.
SIO	Al Sistema de Información Operativa, que se opera internamente a nivel Nacional.
Sistema Informático	Al programa de cómputo basado en un proceso interno o externo que tiene la finalidad de solucionar una necesidad para las áreas internas de esta Comisión Nacional.

Usuario

A la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado. Para efectos de los Sistemas Informáticos, se identifica como Usuario a quienes utilizan los sistemas internos o externos y que requieren de la generación de una clave que permita el acceso a los Sistemas Informáticos.

IV. POLÍTICAS GENERALES

1. Las áreas involucradas en los Procesos de Atención a Usuarios que requieran nuevos Sistemas Informáticos para su operación, deberán solicitarlo vía memorándum a la DGESPF, especificando las características del Proceso y/o del Sistema Informático a desarrollar, así como para solicitar ajustes, actualizaciones o mejoras a los ya existentes.

2. La DDEPO, a través de la SDP, el DPAUS, el DDH, el DDAS, el DDM, el DDCS y/o el DIO analizarán y desarrollarán los Procesos y Sistemas Informáticos conjuntamente con las Áreas Propietarias; siempre y cuando, hayan sido aprobados por la DGESPF, así como de las áreas involucradas.

3. La DDEPO, con el visto bueno de la DGESPF, creará, modificará, actualizará y dará de baja algún Sistema Informático, previo requerimiento por escrito de la Dirección General a la que estén adscritas las Áreas Propietarias (ya sea mediante memorándum, correo electrónico o control de gestión, privilegiando los medios electrónicos.

4. La DDEPO, establecerá/acordará los compromisos a través de un Plan de Trabajo, indicando el tiempo de ejecución del proyecto en sus diferentes fases, las obligaciones y responsabilidades de las partes involucradas, así como los alcances para su realización, implantación y sostenimiento; el Plan de Trabajo deberá estar autorizado por la DGESPF y las Direcciones Generales de las áreas involucradas en los proyectos.

5. En caso de presentarse algún retraso en el Plan de Trabajo, la DDEPO deberá notificar con debida oportunidad, por escrito o vía correo electrónico, a los responsables involucrados en el proyecto; las directrices, nuevas disposiciones a las que se sujetará el proyecto, así como las instrucciones de asuntos extraordinarios y el nuevo Programa de Trabajo, previo el visto bueno de la DGESPF.

6. Las Áreas Propietarias de los Procesos y/o Sistemas, informarán por escrito a la DDEPO si el desarrollo informático que se está realizando para ellas sufre un ajuste o incluso la cancelación del mismo.

7. Los comunicados, presentaciones, reuniones de trabajo, citas u horarios para iniciar, continuar o realizar entregas a las Áreas Propietarias deberán formalizarse por escrito (memorándum, minutas o correo electrónico, privilegiando los medios electrónicos).

8. La DDEPO respetará en todo momento la confidencialidad de la información proporcionada por las Áreas Propietarias, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sólo deberá ser utilizada para los fines que persigue el proyecto.

9. Será responsabilidad de la DDEPO realizar anualmente las actualizaciones o propuestas de mejora de los Procesos y Sistemas Informáticos que soportan el Proceso de Atención a Usuarios, de acuerdo con los requerimientos de operatividad propuestos por las Áreas Propietarias y/o nuevas disposiciones institucionales.

10. El acceso a las Bases de Datos será sólo para personal autorizado por la DDEPO y en su caso, del DRT o de requerirse una consulta externa, deberá documentar su permiso a través de la DGESPF.

11. La DDEPO deberá supervisar el rendimiento y optimización de los Sistemas Informáticos que tiene a su cargo.

12. La DTIC deberá salvaguardar la integridad de la información y estructura de las Bases de Datos de los Sistemas de Atención a Usuarios.

13. La DDEPO en conjunto con la DTIC, deberán determinar las Políticas de Seguridad de Integridad de las Bases de Datos de los Sistemas de Atención a Usuarios, conforme a lo señalado en el Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información, en la Administración Pública Federal (APOTICSI).

14. La DDEPO será responsable de controlar y documentar los movimientos requeridos en las Bases de Datos de los Sistemas de Atención a Usuarios, previa solicitud por escrito de las áreas responsables.

15. El DPAUS, será el responsable de asignar y controlar las cuentas para acceder a los Sistemas Informáticos del personal de la DDEPO; únicamente si existe solicitud por escrito que justifique la activación de una cuenta de acceso y se especifiquen los perfiles designados.

16. Las cuentas que se asignen a los usuarios de los sistemas deberán ser confidenciales, personales e intransferibles y su uso correcto será responsabilidad de cada persona, quedando formalmente delimitada a través de la firma en la "Carta Responsiva" **(ANEXO 1)**.

17. El personal que tiene clave de acceso para los Sistemas Informáticos que soportan el Proceso de Atención a Usuarios deberá observar las siguientes normas en materia de seguridad informática:

    a) Deberá de firmar una "Carta Responsiva" **(ANEXO 1)**.

    b) No deberán de prestar su clave, en virtud de que es responsable del uso que se le dé a la misma.

    c) Por cuestiones de seguridad el Usuario deberá de cambiar periódicamente su contraseña.

    d) En caso de baja, movimiento de adscripción o modificación a sus funciones en las que no debe tener acceso al SIO o Sistemas Informáticos de Atención a Usuarios, las Áreas Propietarias de los Procesos y/o Sistemas deberán notificarlo a la DDEPO con 5 días hábiles de anticipación a la baja o movimiento, a través de correo electrónico.

18. La DDEPO en coordinación con la DTIC, deberá asegurar el ambiente de desarrollo para la realización de las pruebas piloto correspondientes para la implementación de una nueva aplicación.

19. Las Áreas Propietarias en conjunto con la DDEPO, deberán detectar los puntos de mejora en un Proceso o Sistema Informático desarrollado; o bien, derivado de la necesidad de realizar ajustes generados por nuevas disposiciones o reformas a la Ley, acompañado de propuestas o sugerencias de solución para su análisis y desarrollo.

20. Al iniciar el desarrollo de un Sistema Informático o su actualización, la SDP, el DPAUS, el DDH, el DDAS, el DDM, el DDCS y/o el DIO deberán recopilar metódica, sistemática y completamente la información para tal efecto; datos generales y antecedentes, así como el visto bueno de las Áreas Propietarias del proyecto, manteniendo en el transcurso del desarrollo del Proceso o Sistema, interacción y retroalimentación continua.

21. En caso de que las Áreas Propietarias del proyecto tengan dudas o inconvenientes técnicos, en cuanto a la información, lineamientos u operativa de los Procesos y/o Sistemas de Atención a Usuarios, éstas deberán solicitar una resolución de la DDEPO, a través de su mesa de control electrónica @yudepo.

22. El personal de la DDEPO deberá atender, en un plazo máximo de 5 días hábiles, los reportes de las Áreas Propietarias o usuarios de los Sistemas de Atención a Usuarios vía @yudepo.

23. El personal de la DDEPO no deberá realizar ninguna modificación a los datos, catálogos, estructura o cualquier elemento de un Proceso o Sistema de Atención a Usuarios, salvo previa autorización del Titular de la DGESPF y previo requerimiento del Área Propietaria por escrito, @yudepo o correo electrónico.

V. PROCEDIMIENTOS

A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

Objetivo

Establecer las políticas y describir el procedimiento a seguir para apoyar a las áreas técnicas y operativas del Proceso de Atención a Usuarios en el diseño, mejora e implementación de Procesos y Sistemas Informáticos, con la finalidad de optimizar los servicios que ofrece la CONDUSEF en el ámbito de su competencia.

Políticas de Operación

1. El DPAUS deberá recabar con las Áreas Propietarias del proyecto toda la información que permita conocer el requerimiento de forma específica e impacto del mismo.

2. Los Procesos y Sistemas Informáticos de Atención a Usuarios, deberán estar soportados con la documentación respectiva tales como: Manuales de Procedimientos y, en su caso, con los Manuales de Usuarios correspondientes, así como tener la descripción necesaria para que se puedan usar desde las etapas de inducción a los mismos como material didáctico.

3. La DDEPO, con el visto bueno de la DGESPF, deberá crear, modificar, actualizar o dar de baja algún Sistema Informático, previo requerimiento de las Áreas Propietarias del Sistema y/o Proceso mediante formato "Solicitud de Proyecto" **(ANEXO 2)**, disponible en el micrositio para las Unidades de Atención a Usuarios.

4. Las adecuaciones que las Áreas Propietarias del proyecto soliciten, deberán definirse antes de autorizarse el Plan de Trabajo del proyecto; si la DDEPO no recibe comentarios, dará por autorizados los tiempos programados, si posteriormente existiera algún cambio, se deberá planear nuevamente conforme a las prioridades que prevalezcan en el área y se dará a conocer el nuevo Plan de Trabajo por escrito o correo electrónico a las áreas involucradas en el proyecto.

5. La SDP, el DDH, el DDAS, el DDM, el DDCS y/o el DIO, deberán analizar la factibilidad del proyecto considerando las capacidades tecnologías de la Comisión Nacional para el diseño y desarrollo de un Sistema Informático y/o la programación de los Procesos.

6. La SDP, el DDH, el DDAS, el DDM, el DDCS y/o el DIO, deberán iniciar con el desarrollo de un sistema, una vez autorizado por la DGESPF a través de la DDEPO, así como de los titulares de las Áreas Propietarias del proyecto.

7. La DDEPO deberá programar y documentar las pruebas piloto necesarias para que todo Proceso y Sistema Informático sea revisado exhaustivamente, previo a su liberación, por el personal involucrado en su desarrollo.

8. La SDP, el DDH, el DDAS, el DDM, el DCS y/o el DIO, en coordinación con el DRT, previo a la liberación de un Sistema Informático, deberá generar y mantener actualizado un ambiente de desarrollo conforme a la información y aplicación del ambiente de "producción".

9. Los Manuales de Usuario de los Sistemas Informáticos deberán ser elaborados previo a la liberación del mismo y serán publicados al momento de su implantación y capacitación.

10. El DPAUS deberá preparar conforme al Plan de Trabajo de cada proyecto, el plan de liberación, implantación, capacitación y los recursos necesarios para tales actividades.

11. La DDEPO dará a conocer la instrumentación de nuevos Procesos de Atención a Usuarios a nivel nacional o de algún sistema desarrollado a las Áreas Propietarias de los mismos.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DGESPF	1. RECIBE EL REQUERIMIENTO DEL ÁREA PROPIETARIA DEL PROYECTO, LO ANALIZA E IDENTIFICA SUS NECESIDADES. TIEMPO: 1 HORA.	• REQUERIMIENTO
	2. DEFINE EN COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS PROPIETARIAS SI EL PROYECTO A REALIZAR REPRESENTA UN NUEVO ESQUEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS O SE TRATA DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD DE UNO YA EXISTENTE; TURNA PARA SU ATENCIÓN. TIEMPO: 1 SEMANA.	• REQUERIMIENTO
DDEPO	3. RECIBE DE LA DGESPF INDICACIONES DEL PROYECTO A REALIZAR, PROPONE, ESTABLECE Y ACUERDA CON EL ÁREA PROPIETARIA LAS ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO, Y LEVANTA LAS NECESIDADES DEL MISMO. TIEMPO: 2 SEMANAS.	• PROYECTO
	4. ASIGNA AL DPAUS, AL DDH, AL DDAS Y AL DIO, A FIN DE QUE REALICEN SUS FUNCIONES DE MANERA COORDINADA. TIEMPO: 1 HORA.	• PROYECTO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DPAUS	5. RECIBE Y ANALIZA LA INFORMACIÓN OBTENIDA PARA SATISFACER LAS NECESIDADES REQUERIDAS PARA EL PROYECTO. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· PROYECTO
	6. PLANTEA EL DISEÑO Y EL AMBIENTE DEL PROYECTO, REALIZA LA PROPUESTA A TRAVÉS DE UN DUMMY, SEÑALANDO EL DETALLE DE LOS REQUERIMIENTOS DE PROCESO Y TÉCNICOS; ASÍ COMO EL PLAN DE TRABAJO Y LO PRESENTA PARA SU VISTO BUENO A LA DGESPF Y A LA DDEPO. TIEMPO: 4 SEMANAS. **<u>UNA VEZ AUTORIZADA LA PROPUESTA DEL PROYECTO Y PLAN DE TRABAJO POR LA DGESPF Y LA DDEPO</u>**	· PROPUESTA DE PROYECTO DE DISEÑO DE SISTEMA · PLAN DE TRABAJO
DPAUS	7. TURNA AL DDH, ASÍ COMO AL DDAS, Y AL DIO LA PROPUESTA DEL PROYECTO Y PLAN DE TRABAJO PARA SU DESARROLLO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· PROPUESTA DE PROYECTO DE DISEÑO DE SISTEMA · PLAN DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DDH/ DDAS/ DIO	8. RECIBEN Y REALIZAN CON BASE EN EL DISEÑO DEL PROYECTO, LA PROGRAMACIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL PROYECTO Y ELABORA LA HERRAMIENTA INFORMÁTICA DE ACUERDO AL PLAN DE TRABAJO AUTORIZADO. TIEMPO: 10 SEMANAS.	· PROPUESTA DE PROYECTO DE DISEÑO DE SISTEMA · PLAN DE TRABAJO
	9. DISEÑAN Y CONSTRUYEN LO NECESARIO EN UNA BASE DE DATOS, ASÍ COMO EN APLICACIONES, UTILIZANDO LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONALES. TIEMPO: 4 SEMANAS.	· PROYECTO
	10. COORDINAN REUNIÓN CON LA DGESPF Y LA DDEPO, PARA VER LOS AVANCES DEL PROYECTO Y POSTERIORMENTE LA DEMOSTRACIÓN FINAL DEL MISMO. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· PROYECTO
	11. REALIZAN LOS AJUSTES CORRESPONDIENTES EN CASO DE EXISTIR OBSERVACIONES POR PARTE DE LA DGESPF Y LA DDEPO. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· PROYECTO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	UNA VEZ AUTORIZADO EL PROYECTO POR LA DGESPF Y LA DDEPO, LO TURNAN A LA DPAUS	
DPAUS	12. RECIBE Y ELABORA EL MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA O GUÍA DIDÁCTICA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA HERRAMIENTA. TIEMPO: 1 SEMANA.	· MANUAL DE USUARIO
	13. REALIZA LAS PRUEBAS DEL SISTEMA PARA VERIFICAR SU FUNCIONAMIENTO Y REGISTRA EN UNA BITÁCORA LAS INCONSISTENCIAS QUE PUEDA TENER, Y TURNA AL DDH, AL DDAS Y AL DIO. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· BITÁCORA · PROYECTO
DDH/ DDAS/ DIO	14. RECIBEN LOS COMENTARIOS DE LAS PRUEBAS REALIZADAS, ANALIZAN SU PROCEDENCIA; EN SU CASO, AJUSTAN LO NECESARIO Y VERIFICAN SU FUNCIONAMIENTO. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· PROYECTO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DDH/ DDAS/ DIO	15. REALIZAN NUEVA PRUEBA EN CONJUNTO CON EL DPAUS, EFECTÚAN UNA DEMOSTRACIÓN FINAL DEL SISTEMA YA REVISADO Y MODIFICADO, A LA DGESPF PARA SU VISTO BUENO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· PROYECTO
DGESPF	16. ACREDITA QUE EL PROYECTO CUMPLE CON LAS CARACTERÍSTICAS ACORDADAS EN EL PLAN DE TRABAJO INICIAL, ASÍ COMO CON EL MARCO LEGAL CORRESPONDIENTE Y CON LOS PARÁMETROS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· MANUAL DE USUARIO · PROYECTO
	17. APRUEBA EL PROYECTO, DE SER EL CASO, SOLICITA LOS AJUSTES NECESARIOS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MANUAL DE USUARIO · PROYECTO
	18. CONVOCA A REUNIÓN DE TRABAJO CON EL ÁREA PROPIETARIA, PARA MOSTRARLE EL PROYECTO INTEGRAL Y LE HACE ENTREGA DEL MANUAL DE USUARIO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MANUAL DE USUARIO · PROYECTO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	UNA VEZ APROBADO EL PROYECTO	
DGESPF	19. COORDINA CON EL ÁREA PROPIETARIA Y DEMÁS ÁREAS U ORGANIZACIONES INVOLUCRADAS, LA CAPACITACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE LLEVARÁ A CABO LA DDEPO. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· MANUAL DE USUARIO · PROYECTO
DDEPO	20. INSTRUYE EN LA CAPACITACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO Y MONITOREA EL COMPORTAMIENTO DEL PROCESO Y SISTEMA, DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO ESTABLECIDO, INFORMÁNDOLE A LA DGESPF DE LOS AVANCES Y DESARROLLO DE DICHA IMPLEMENTACIÓN. TIEMPO: 1 SEMANA.	· MANUAL DE USUARIO · PROYECTO
DGESPF	21. AUTORIZA LA DIFUSIÓN DE LA INSTRUMENTACIÓN DEL PROYECTO ENTRE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN A USUARIOS A NIVEL NACIONAL E INFORMA DE SU PUBLICACIÓN. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MANUAL DE USUARIO · PROYECTO
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

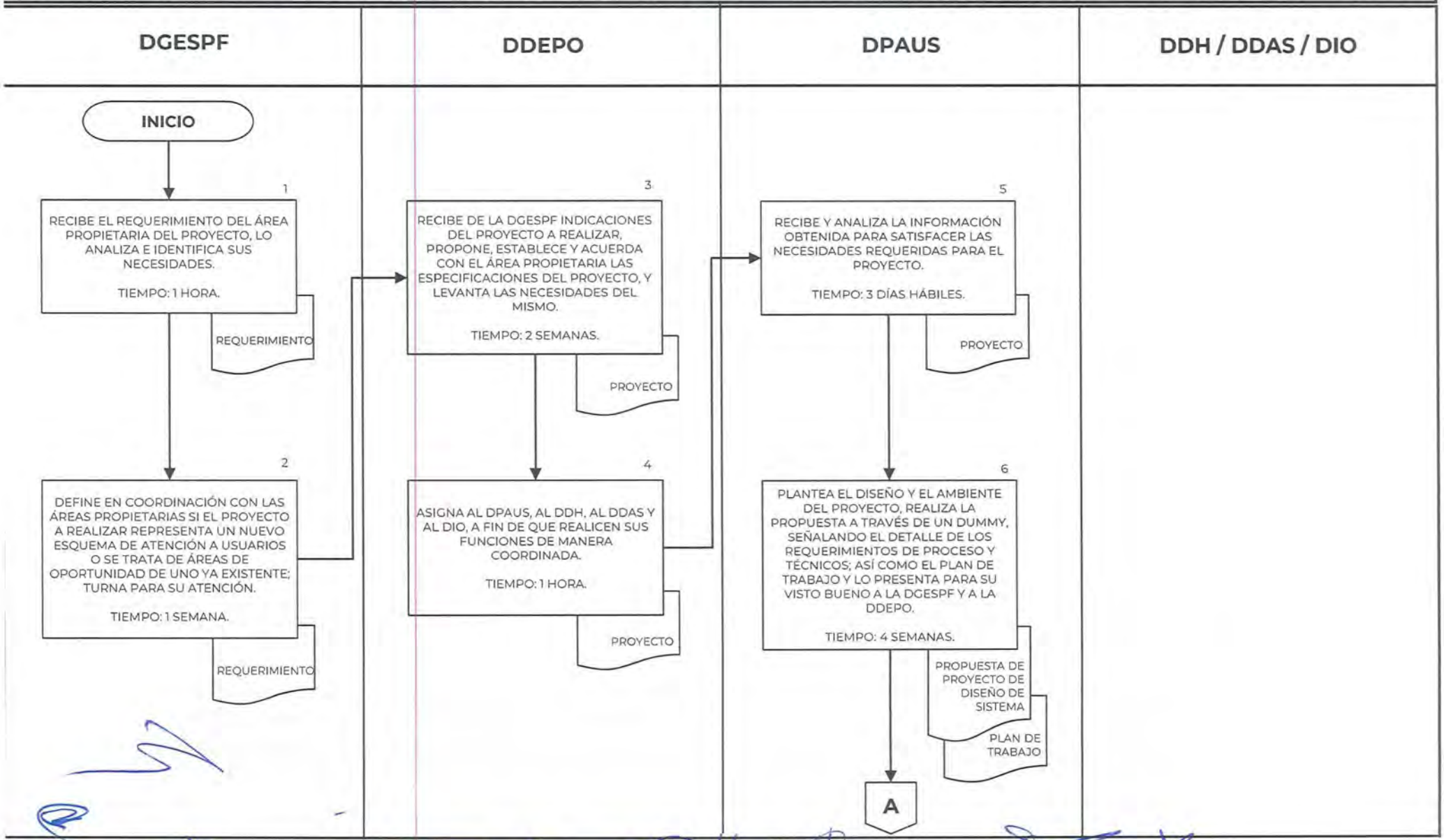


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

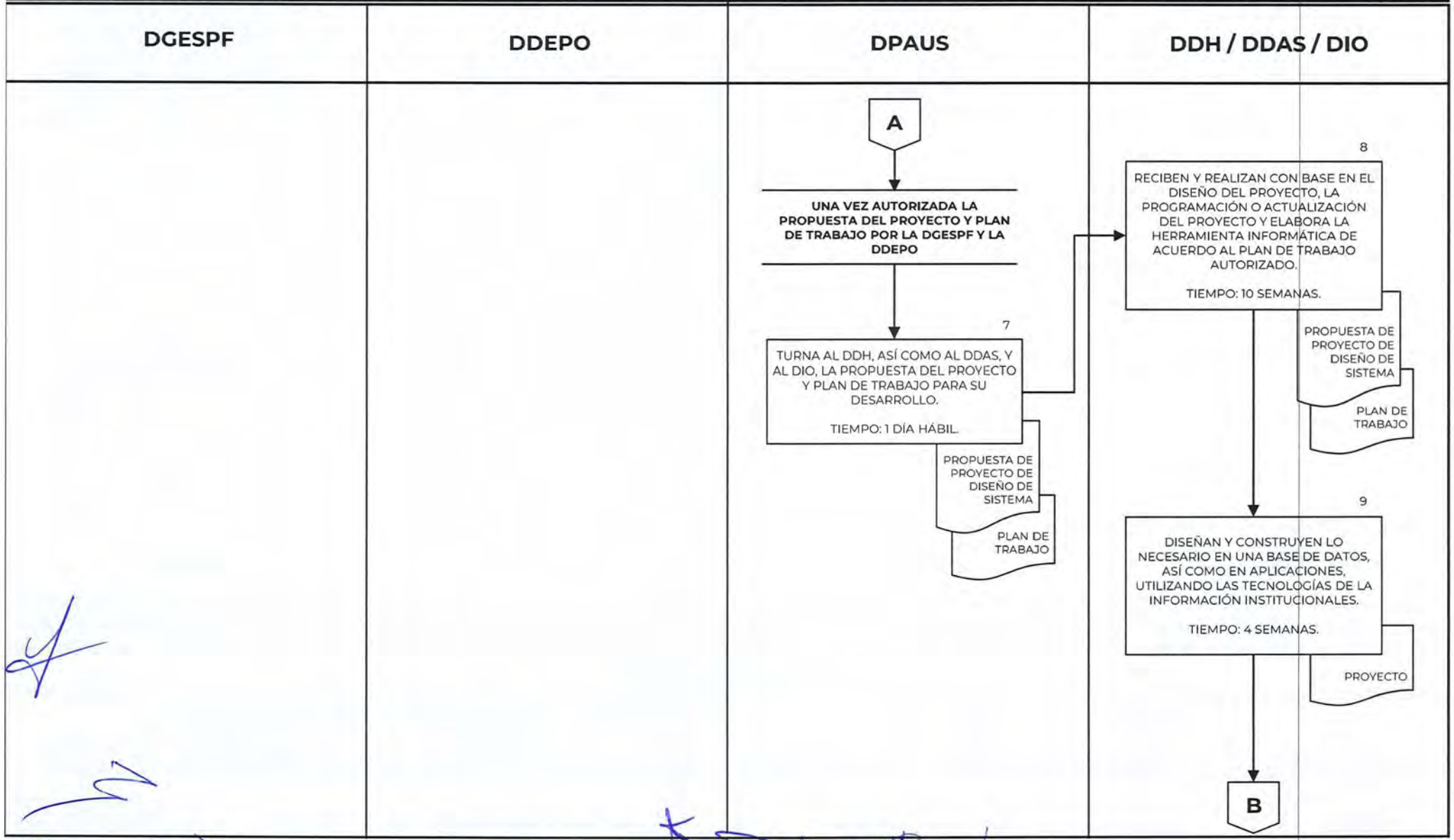


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

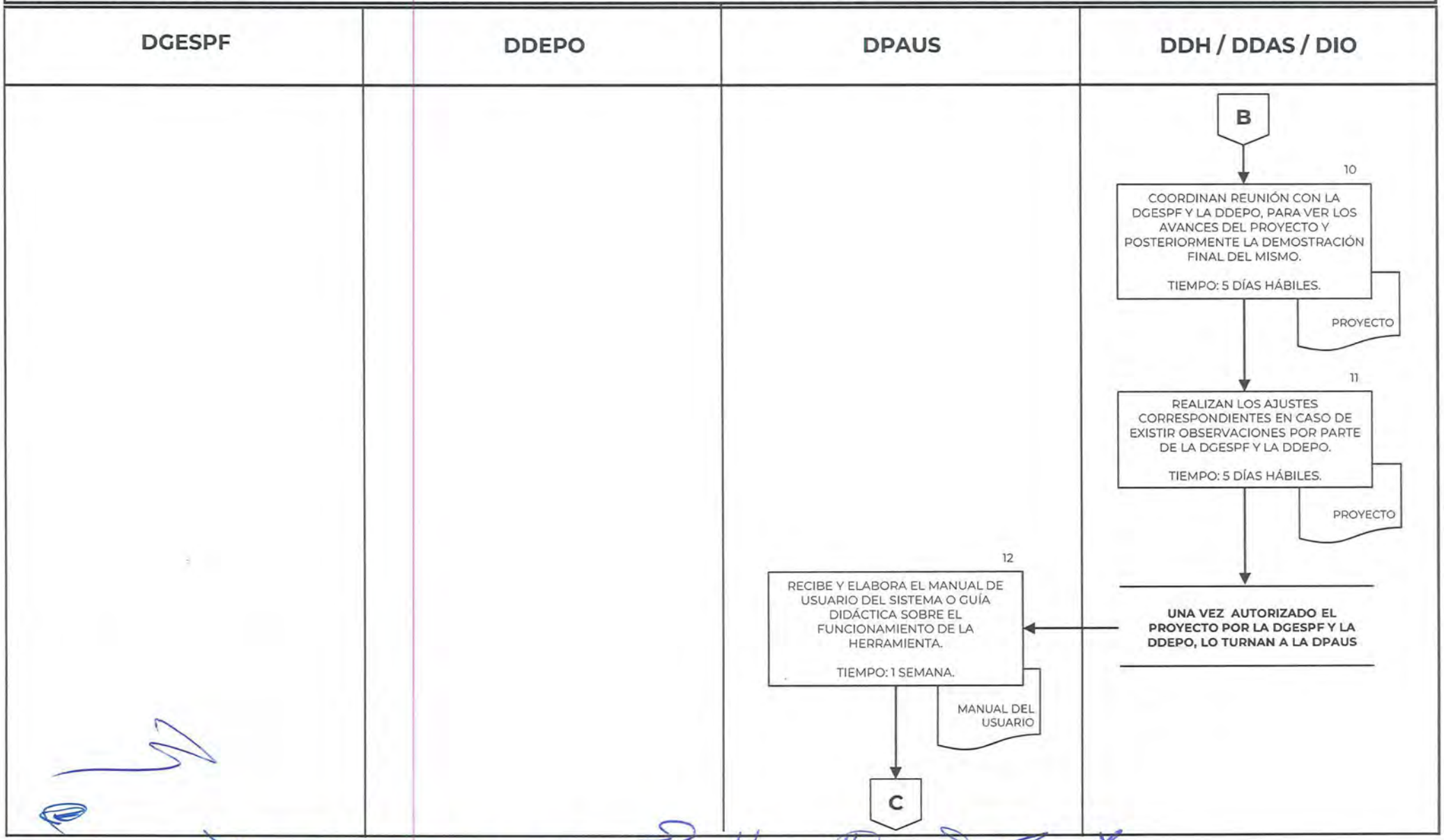


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

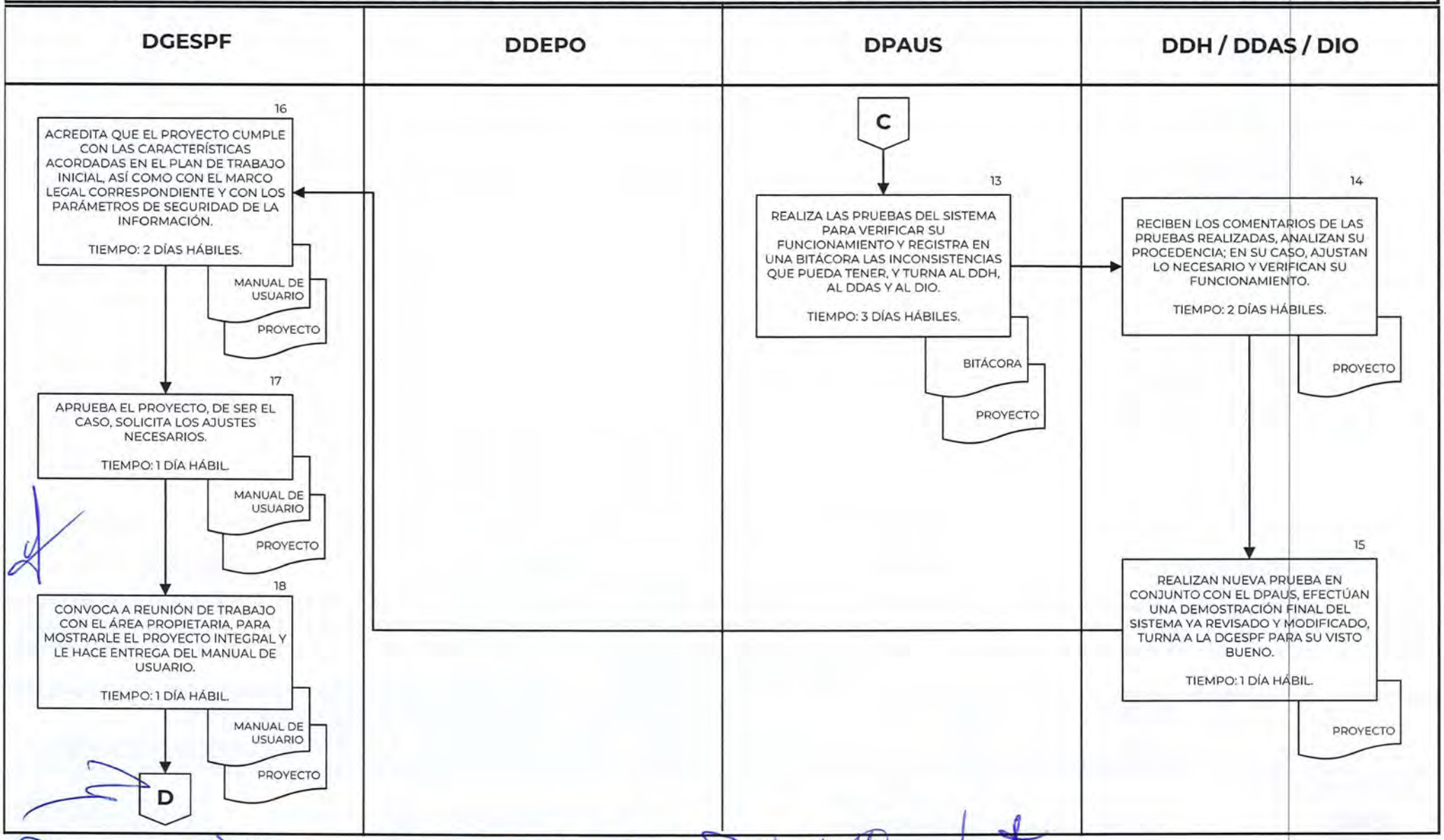
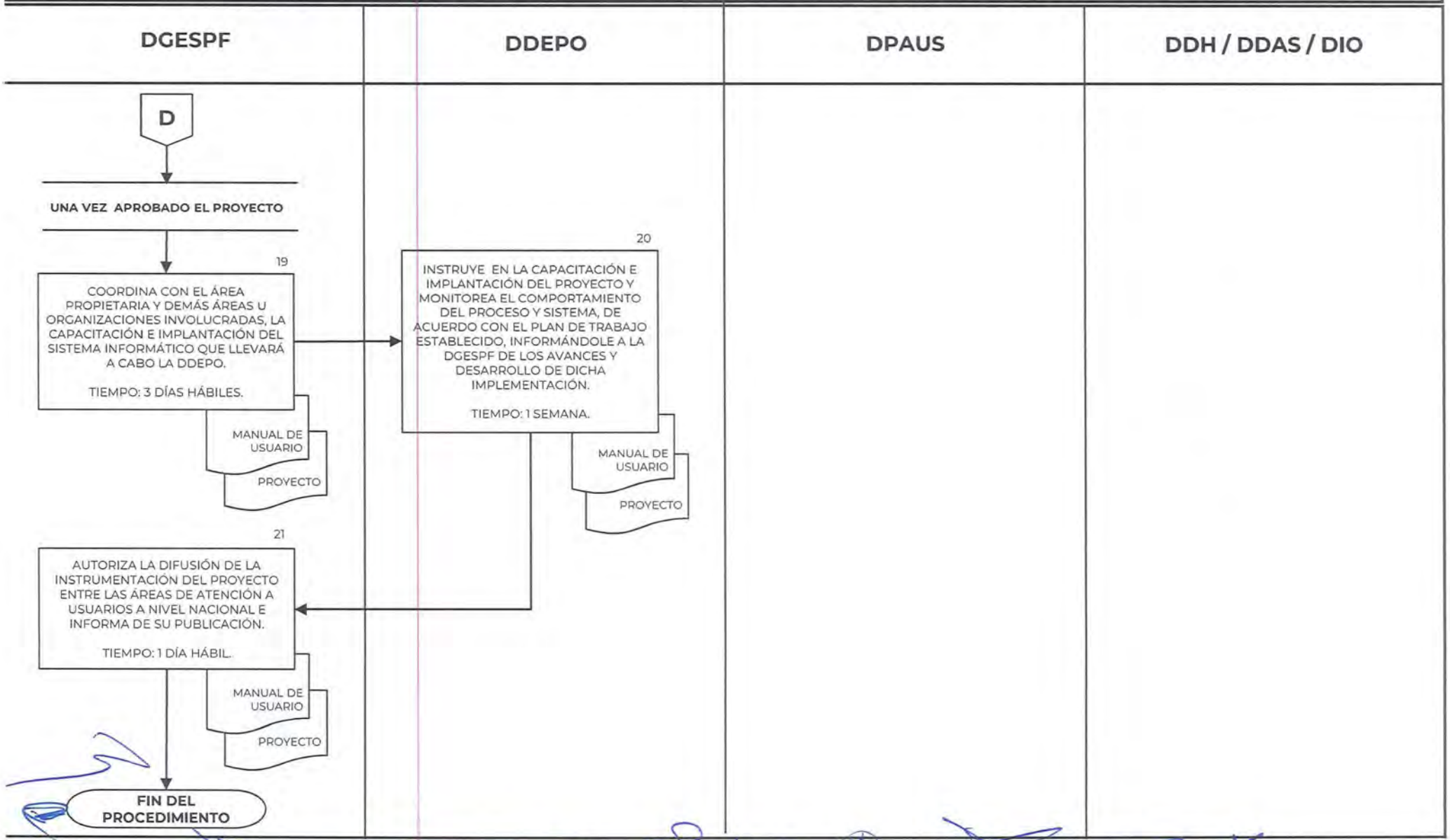


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS



B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Objetivo

Establecer las políticas y describir el procedimiento a seguir, a fin de apoyar a las áreas técnicas en la medición, actualización y mejora de los indicadores del Proceso de Atención a Usuarios alineados a los objetivos institucionales.

Políticas de Operación

1. La DGESPF recibirá, por parte de las áreas de Atención a Usuarios y las Áreas Propietarias, la solicitud de evaluación del Proceso de Atención a Usuarios a través de un escrito o mediante correo electrónico.

2. Los criterios y parámetros que formule la DGESPF, a través de la DDEPO para la evaluación del Proceso de Atención a Usuarios deberán ser claros, sencillos y con un rigor metodológico, con base en lo establecido en el Manual del Proceso de Atención a Usuarios.

3. Las evaluaciones al Proceso de Atención a Usuarios deberán ser objetivas, claras y sujetas a comprobación, en cualquier metodología que defina la DDEPO.

4. La DDEPO será el área facultada para procesar la Base de Datos y generar informe con los criterios de evaluación de los datos requeridos bimestral, trimestral, semestral y anualmente.

5. De manera integral, la DDEPO aplicará las encuestas sobre calidad en el servicio; asimismo, quien procesará, informará y publicará los resultados de la participación ciudadana.

6. El informe de las evaluaciones será entregado por la DGESPF a los titulares de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como a las áreas que realizan funciones de atención a usuarios, bimestral y semestralmente.

DESRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DGESPF	1. ANALIZA Y REVISA LOS MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y EFICIENCIA; DETECTA Y SONDEA LAS NECESIDADES Y/O ELEMENTOS QUE PERMITAN CONOCER, MEDIR Y EVALUAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS. TIEMPO: 2 SEMANAS.	
	2. DEFINE EL TIEMPO DE EVALUACIÓN, ASÍ COMO LOS CRITERIOS QUE TENDRÁ EL PROCESO, NOTIFICA AL ÁREA QUE SE LE VA A EVALUAR DE TAL HECHO Y TURNA A LA DDEPO. TIEMPO: 2 SEMANAS.	
DDEPO	3. RECIBE INDICACIONES DE LA DGESPF PARA INICIAR CON LAS EVALUACIONES DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOLICITA AL DPAUS SU EJECUCIÓN. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES. **<u>EN CASO DE EVALUAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA COMISIÓN NACIONAL</u>** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 4.**	

DESRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<u>EN CASO DE EVALUAR A NIVEL NACIONAL EL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS</u> **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 7.**	
DPAUS	4. EJECUTA LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA Y ELABORA LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS Y LOS RESULTADOS LOS PRESENTA A LA DGESPF PARA SU VISTO BUENO. TIEMPO: 1 SEMANA.	· PARÁMETROS DE EVALUACIÓN · METODOLOGÍA
	<u>UNA VEZ VALIDADO POR LA DDEPO Y APROBADO POR LA DGESPF</u>	
DPAUS	5. ELABORA EL INFORME DE EVALUACIÓN Y LO PRESENTA A LA DDEPO PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA DGESPF. TIEMPO: 2 SEMANAS.	· INFORME DE EVALUACIÓN
DGESPF	6. ENTREGA EL INFORME DE EVALUACIÓN REALIZADO, AL TITULAR DEL ÁREA CORRESPONDIENTE, A FIN DE ESTABLECER ESTRATEGIAS O MECANISMOS DE MEJORA O INNOVACIÓN. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	· INFORME DE EVALUACIÓN

DESRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DPAUS	7. GENERA LOS CRITERIOS QUE DEBERÁ TENER LA BASE DE DATOS QUE SE OBTENDRÁ DEL SIO PARA REALIZAR EL ESTUDIO CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 1 SEMANA.	
	8. SOLICITA AL DIO, QUE PROCESE LA BASE DE DATOS DEL SIO SEGÚN REQUERIMIENTOS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	
	9. GENERA LAS TABLAS DINÁMICAS Y UN COMPARATIVO CON INFORMACIÓN HISTÓRICA O PROYECTADA PARA INICIAR CON LA EVALUACIÓN. TIEMPO: 1 SEMANA.	
	10. PRESENTA LOS RESULTADOS DE LAS TABLAS DINÁMICAS PARA EL ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE LA DDEPO. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	

DESRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	UNA VEZ QUE LOS RESULTADOS SEAN PRESENTADOS, ANALIZADOS Y APROBADOS POR LA DDEPO	
DPAUS	11. ELABORA EL INFORME DE EVALUACIÓN Y LO ENTREGA JUNTO CON LA PRESENTACIÓN, PARA SU ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LA DDEPO Y DE LA DGESPF. TIEMPO: 2 SEMANAS.	· INFORME DE EVALUACIÓN
	UNA VEZ QUE EL INFORME DE EVALUACIÓN Y LA PRESENTANCIÓN HAN SIDO APROBADOS POR LA DGESPF Y POR LA VICEPRESIDENCIA TÉCNICA	
DGESPF	12. ENTREGA EL INFORME DE EVALUACIÓN REALIZADO AL TITULAR DEL ÁREA CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· INFORME DE EVALUACIÓN
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS

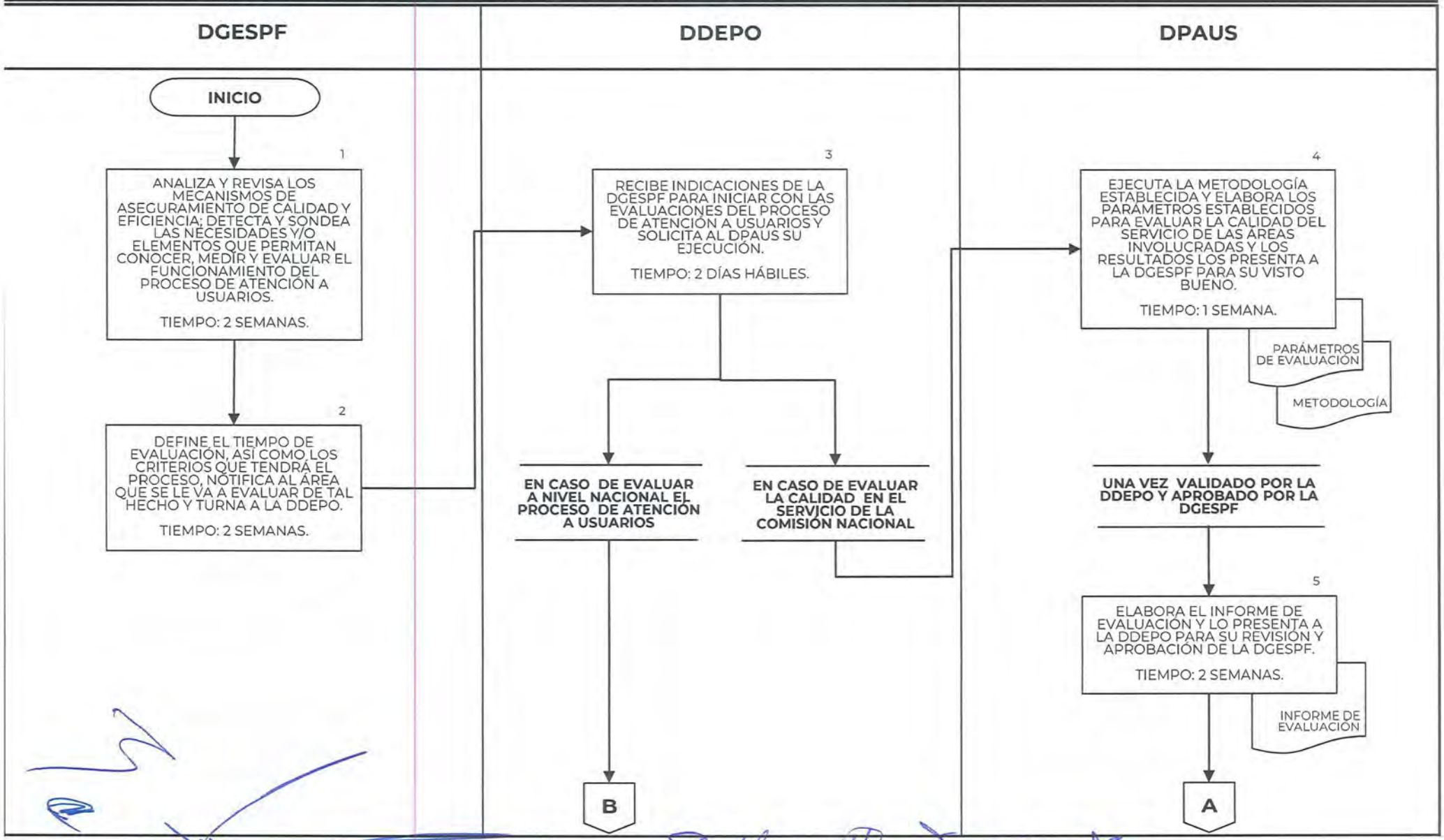


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS

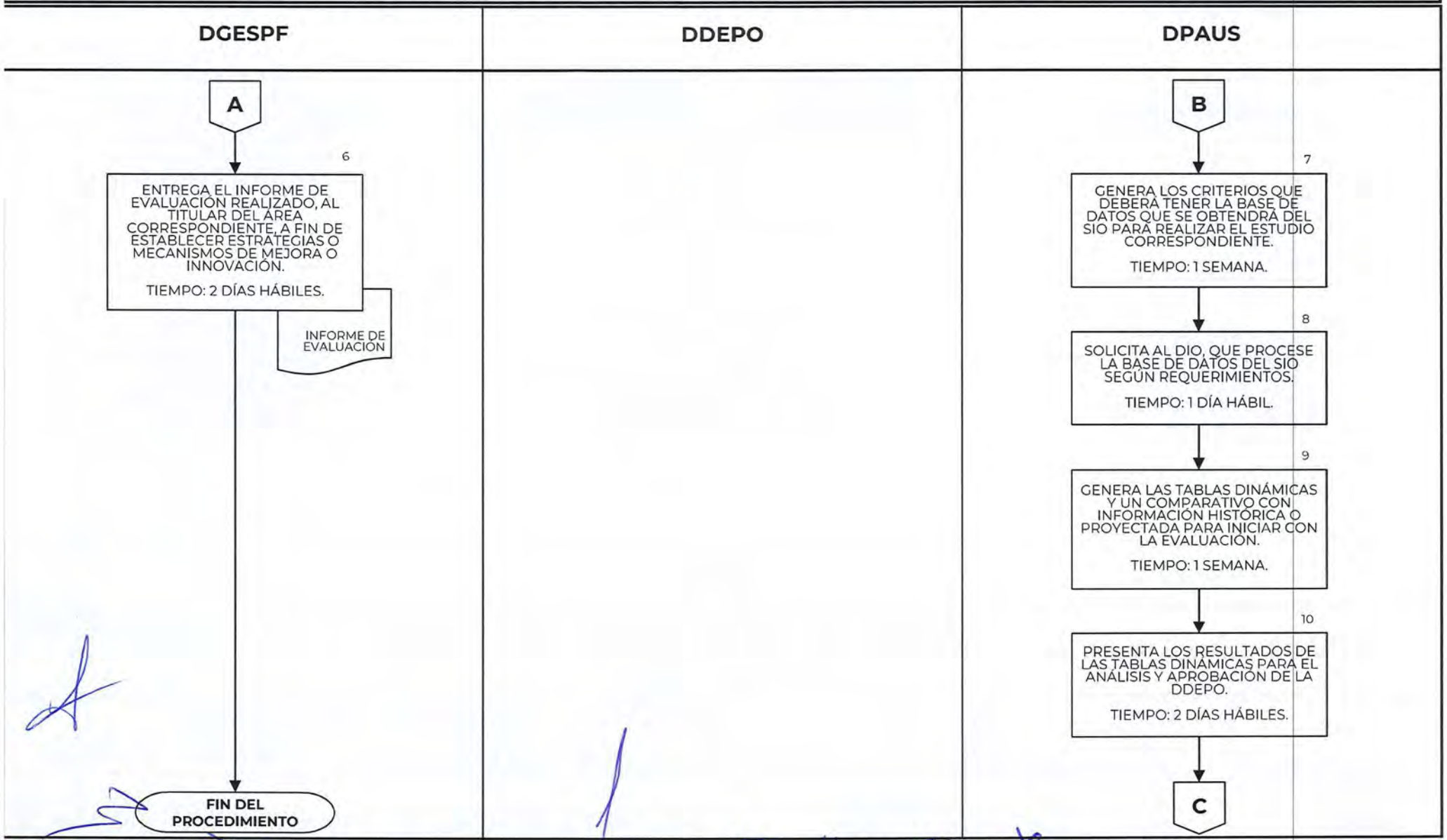
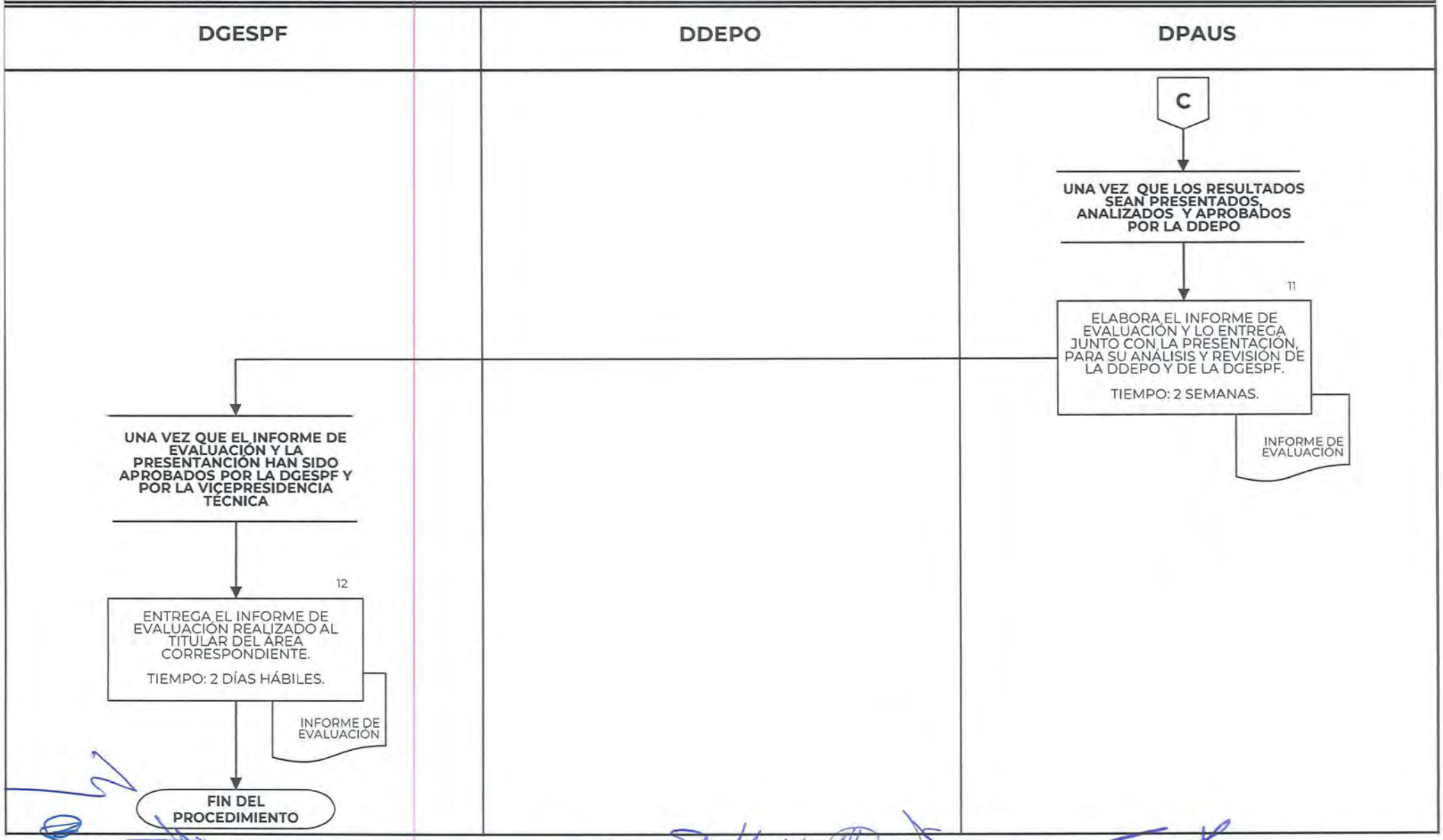


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS



FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

ANEXO 1. "CARTA RESPONSIVA"

ANEXO 2. "SOLICITUD DE PROYECTO"

ANEXO 1

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

VICEPRESIDENCIA TÉCNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROTECCIÓN FINANCIERA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO

CARTA RESPONSIVA

Por medio de la presente, solicito clave de usuario y contraseña para ingresar al **Sistema de Información Operativa (SIO)**; misma que deberá ser generada a mi nombre y con el perfil que corresponda al puesto que desempeño en esta Comisión Nacional, así como con los requerimientos técnicos de seguridad correspondiente.

Así mismo, me comprometo a:

a) Tener conocimiento de las Políticas de Operación Internas para el uso de la Información disponibles en el Manual para el Desarrollo y Evaluación de Procesos y Sistemas de Atención a Usuarios.
b) Regir mi actuación conforme a lo que establecen los Artículos 1, 9, 11 fracción VI y 16 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cuanto a la confidencialidad de la información que resguarda el sistema; por lo que reconozco que la clave de usuario y contraseña es de uso personal, y por tanto soy responsable de la información registrada y/o extraída durante mis sesiones activas en el sistema.
c) Tener conocimiento de las sanciones por incumplimiento de las obligaciones con fundamento en el artículo 186 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en caso de hacer mal uso de la información.
d) En caso de contar con personal de servicio social a mi cargo, me comprometo a supervisar que hagan buen uso del sistema y de toda la información a la que puede accederse a través de éste.
e) En caso de baja, movimiento de adscripción o modificación a mis funciones en las que no debo tener acceso al SIO o sistemas informáticos de atención a usuarios, notificaré a la DDEPO, con 5 días hábiles de anticipación, a través de correo electrónico.

Para Personal de Estructura:

Nombre:	(1)	E-mail	(4)
Puesto:	(2)	Extensión:	(5)
Area	(3)	No. de empleado:	(6)

Para Prestadores de Servicio Social o Prácticas Profesionales

Nombre:	(7)	No. de Prestador	(8)	
Periodo de Vigencia	Fecha Inicio:	(9)	Fecha Término:	(10)
Nombre del Funcionario que será su responsable:	(11)			

Es importante señalar que permisos son los que debe de tener la persona con la clave que se genere, para acceso al SIO.

Registro	(12)	Supervisión (Personal de UAUS)	(12)
Seguimiento	(12)	Dictamen	(12)
Consulta de Seguimiento de Asuntos	(12)	Solicitud de Defensoría	(12)
Consulta a Nivel Nacional	(12)	Defensoría Legal	(12)
Asesoría Técnico Jurídica	(12)	Concursos Mercantiles	(12)
Conciliación	(12)	Asesoría Jurídica en Materia Penal	(12)
Notificaciones Electrónicas (SINE)	(12)	Liquidación Judicial	(12)
Liberación de Citas Telefónicas (mando)	(12)	Arbitraje	(12)

(13)
Firma del Usuario SIO

(14)
Funcionario Responsable
(Servicio Social o Prácticas Profesionales)

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO "CARTA RESPONSIVA"

EN EL CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR:
1.	El nombre completo del Servidor Público o Tutor del(la) prestador(a) de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales que tendrá acceso al SIO.
2.	El puesto del Servidor Público que tiene a cargo al(la) prestador(a) de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales.
3.	El nombre completo del área a la que está adscrito el Servidor Público.
4.	La cuenta de correo electrónico del Servidor Público.
5.	El número de extensión que tiene asignada el Servidor Público.
6.	El número de empleado que tiene el Servidor Público.
7.	El nombre completo del(la) prestador(a) de Servicio Social o Prácticas Profesionales.
8.	El número del(la) prestador(a) de Servicio Social o Prácticas Profesionales que tiene asignado.
9.	La fecha de inicio del periodo que tendrá vigencia la utilización de la clave de acceso por el(la) prestador(a) de Servicio Social o Prácticas Profesionales.
10.	La fecha de término del periodo que tendrá vigencia la utilización de la clave de acceso por el(la) prestador(a) de Servicio Social o Prácticas Profesionales.
11.	El nombre del Servidor Público que tendrá a su cargo al(la) prestador(a) de Servicio Social o Prácticas Profesionales.

12. Los permisos que debe tener el perfil de la persona usuaria del SIO, ya sea el Servidor Público o el(la) prestador(a) de Servicio Social o Prácticas Profesionales.

13. La firma del Servidor Público o el(la) prestador(a) de Servicio Social o Prácticas Profesionales - Usuario del SIO.

14. La firma del Servidor Público que tiene a cargo al(la) prestador(a) de Servicio Social o Prácticas Profesionales que es Usuario del SIO.

ANEXO 2

CONDUSEF	Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo DGESPF/0.2	Ciudad de México a *[Fecha]*

Administración del Proyecto
Documento de Solicitud

I. Identificador y nombre del proyecto

[Clave del sistema – Nombre completo del sistema
(Para conocer esta información accede a https://phpapps.condusef.gob.mx/Projectic/CSistemas.php), en caso de que se trate del desarrollo de un nuevo sistema, dejar este campo en blanco]

(1)

II. Detalle de la solicitud

[Describir de la forma más precisa las características de su solicitud, en caso que necesite especificar con mayor detalle, anexar al presente lo necesario]

(2)

III. Justificación de la solicitud

[Anotar todos los elementos que justifiquen la solicitud, incluyendo sus beneficios operativos y de ser el caso su normativa]

(3)

ANEXO 2
(CONTINUACIÓN)

CONDUSEF	Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo DGESPF/0.2	Ciudad de México a *[Fecha]*

IV. Relación de anexos del Documento de constitución del proyecto

[Indicar todos los anexos en forma de lista] **(4)**

V. Firmas de la solicitud.

Solicita:	**Autoriza la solicitud:**
(5)	**(6)**
[Especificar Nombre]	*[Especificar Nombre]*
[Especificar Puesto]	*[Especificar Puesto]*

VI. Asignación de proyecto (***Sección exclusiva de la DGDFETI***):

Tipo de Solicitud	*[Identificar si se trata de un "Cambio" o "Nuevo Proyecto"]* **(7)**
Unidad administrativa solicitante:	*[Unidad administrativa que solicita siglas de Dirección General/Dirección de Área/Departamento]* **(8)**
Unidad administrativa impulsora:	*[Unidad administrativa encargada del desarrollo siglas de Dirección General/Dirección de Área/Departamento]* **(9)**
Persona responsable de la unidad impulsora:	*[Nombre y puesto de la persona de procesos responsable del proyecto]* **(10)**
Persona responsable del desarrollo:	*[Nombre y puesto de la persona responsable del desarrollo]* **(11)**

VII. Firmas de autorización (***Sección exclusiva de la DGESPF***):

Revisó:	**Autorizó:**
(12)	**(13)**
[Especificar Nombre]	*[Especificar Nombre]*
[Especificar Puesto]	*[Especificar Puesto]*

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO "SOLICITUD DE PROYECTO"

EN EL CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR:
1.	El nombre completo del sistema (Para conocer esta información accede a https://phpapps.condusef.gob.mx/Projectic/CSistemas.php en caso de que se trate del desarrollo de un nuevo sistema, dejar el campo en blanco.
2.	La descripción del proyecto solicitado, lo más precisa posible, con las características y alcances del proyecto; en caso de ser necesario, adjuntar documento con mayores especificaciones.
3.	La justificación de la solicitud del proyecto, anotando todos los elementos necesarios, incluyendo beneficios operativos y de ser el caso su normativa.
4.	La descripción de los anexos que conforman la solicitud del proyecto.
5.	La firma, nombre completo y puesto del Servidor Público que solicita el proyecto.
6.	La firma, nombre completo y puesto del Servidor Público que autoriza la solicitud
7.	El tipo de solicitud que puede ser: Nuevo, Cambio, Información u Otro.
8.	El nombre completo de la Unidad Administrativa que solicita.
9.	El nombre completo de la Unidad Administrativa que impulsa el proyecto.
10.	El nombre completo del Servidor Público Titular de la Unidad Administrativa que impulsa el proyecto.

11. El nombre completo del Servidor Público que será responsable de la coordinación del desarrollo del proyecto.

12. La firma del Servidor Público que revisa la solicitud del proyecto.

13. La firma del Servidor Público que autoriza la solicitud del proyecto.

FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
ÁREAS RESPONSABLES	
MÓNICA BRENDA VILLARREAL MEDEL, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.	
GUILLERMO SAAVEDRA SUÁREZ, Director de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.	
JOSÉ ALBERTO RANGEL LOZANO Subdirector de Desarrollo y Procesos	
IVONNE TAVERA CORTÉS, Jefa de Departamento de Procesos de Atención a Usuarios y Sustantivos.	
NEFTALÍ CLEMENTE QUIROZ, Jefe de Departamento de Desarrollo de Herramientas.	
ISRAEL FLORES BIRRICHAGA, Jefe de Departamento de Desarrollo y Administración de Sistemas.	
MIGUEL MARTÍNEZ MONROY, Jefe de Departamento de Información Operativa.	

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
MARCELO II HERNÁNDEZ LÓPEZ, Jefe de Departamento de Desarrollo de Calculadoras y Simuladores.	
NAYELI VIRIDIANA MENDOZA NIETO, Jefa de Departamento de Desarrollo de Micrositios.	
· **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES**	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Legales.	
· **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**	
BERNARDITA GLORIA ARANGO FERNÁNDEZ, Directora de Planeación y Finanzas.	

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. - La entrada en vigor del presente Manual, deja sin efectos al **"Manual de Procedimientos para el Desarrollo y Evaluación de Procesos y Sistemas de Atención a Usuarios"** fechado en el mes de mayo de 2016.