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

Octubre 2021

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	2
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	4
II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	5
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	6
IV. . OBJETIVO GENERAL	11
V. PROCEDIMIENTOS	14
A. PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	14
B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	50
ACCESO A LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS	61
FIRMAS DE VALIDACIÓN	108
TRANSITORIOS	110

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas en coordinación con las Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B", en ejercicio de las atribuciones conferidas en los artículos 15, fracción III, 36, fracciones II, IX y XV, 37, 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 Procedimiento para la Supervisión y Evaluación del Desempeño de las Subdelegaciones", el cual cambia de denominación a **"Manual del Procedimiento 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 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.

Por ello, el lenguaje empleado en este Manual, no busca generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, por lo que las referencias o alusiones a los sujetos representan siempre a hombres y mujeres.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES

El contenido del presente Manual es de observancia obligatoria para 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, y para las Direcciones de Control y Supervisión del desempeño de las Unidades de Atención a Usuarios y de apoyo en el procedimiento para la realización de la supervisión y vigilancia, en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, en el ámbito de actuación que les corresponda.

Las Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B", son las encargadas de interpretar el presente Manual, así como resolver todo aquello que no esté previsto en el mismo.

Los Titulares de las Unidades Administrativas 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 la Normateca Interna.

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Ordenamientos de Tipo Legislativo

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

Ordenamientos de Alcance General

- 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).

Ordenamientos de Difusión, Apoyo o Referencia

- Circulares, bases, criterios y lineamientos, entre otros, aplicables a las atribuciones de las Unidades Administrativas involucradas en el proceso de la supervisión y evaluación.

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para la aplicación de este Manual, se entenderá por:

Actividades vencidas	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.
Administración de documentos	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.
Archivo	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.
ATJ	Asesoría Técnico Jurídica.
Cédula de supervisión	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.
CO	Procedimiento de Conciliación.
COT	Conciliación Telefónica.
Comisión Nacional/CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Dirección	Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.

Dirección de Control y Supervisión	Representación o Unidad Administrativa desconcentrada territorialmente en la República Mexicana, encargada de supervisar las actividades de las Unidades de Atención a Usuarios conforme a la normatividad establecida.
Director de Control y Supervisión	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	Dirección General de Atención a Usuarios "A" y Dirección General de Atención a Usuarios "B".
Digitalización	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	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	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	Hoja de papel útil por una o ambas caras que se encuentra dentro del expediente.
Folio	El número progresivo asignado por el Sistema de Información Operativa a un Expediente.
GE	Gestión Electrónica.
GI	Gestión Inmediata.
GO	Gestión Ordinaria.
Informe de resultados	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.
IF	Institución Financiera.
Legajo	Conjunto de documentos atados que guardan un orden sobre un mismo asunto.
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
LFTAIP	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
LGTAIP	Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública.
Orientación Jurídica	Brindar a solicitud del Usuario, los elementos técnicos jurídicos necesarios para determinar la procedencia o improcedencia de sus pretensiones.
Procesador Estadístico	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.
QE	Queja Electrónica.
Responsable de la Supervisión y Evaluación	Direcciones de Control y Supervisión, en coordinación con la Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.
Sistemas y/o Herramientas Electrónicas	**SIO:** Sistema de Información Operativa, utilizado a Nivel Nacional. **SIGE**: Sistema de Gestión Electrónica. **SINE**: Sistema de Notificaciones Electrónicas. **SISDE**: Sistema de Supervisión de Unidades de Atención a Usuarios. **ALFRESCO/EDI-EDI** (según corresponda): Expedientes digitalizados. **Estadístico**: Portal de Información. **Estadística**: 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. **SCG**: Sistema de Control de Gestión, Sistema de almacenamiento de documentación a través de medios electrónicos con valor archivístico. **SESDELSISDEL**: Seguimiento de Unidades de Atención a Usuarios, mediante el cual se opera el control y comprobación del Fondo Revolvente.

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

Supervisión

Actividad de apoyo a 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

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

Trascendentes

Aquellas 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

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.

Unidades Administrativas

Las referidas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional.

IV. OBJETIVO GENERAL

Contar con un documento que homologue criterios y coordine el procedimiento de supervisión y evaluación, a fin de obtener de manera oportuna, completa y exacta la información de los resultados operativos y de organización de las UAU, además de facilitar el desempeño de las mismas, aplicar medidas preventivas y correctivas a las debilidades detectadas, y en su caso, realizar propuestas de mejora en los procedimientos y los sistemas de la Comisión Nacional, así como, establecer las medidas tendientes a homologar las actividades de las Unidades 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 las Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B", 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 se deriven de la supervisión y/o evaluación, se deberán realizar por los Directores de Control y Supervisión, quienes informarán de los resultados periódicamente a las Direcciones Generales de Atención a Usuarios "A" y "B", 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, deberán ser concentrados en los archivos físicos o electrónicos de los responsables de la supervisión y evaluación.

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, contar invariablemente con clave de acceso que se tiene por UAU al Sistema de Control de Gestión e ingresar al ALFRESCO/EDI (según corresponda), a efecto de integrar el expediente físico y electrónico; iniciando con la digitalización del escrito de reclamación que fundamentará el proceso de conciliación, así como la documentación que lo sustentará estando estos debidamente foliados, clasificados por tipo de documentos, colocar la portada institucional que emite el Sistema y realizar el cosido.

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.

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, ya que la misma es confidencial, intransferible y por seguridad deberán cambiarla periódicamente. En el caso del sistema ALFRESCO, se usará la contraseña que tiene asignada la UAU supervisada.

4. Las consultas y solicitudes 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.

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, 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:

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) Análisis de la estructura de la UAU.

c) La cédula de supervisión, 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 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 de supervisión que se emitan se utilizarán para identificar entre otros, actividades pendientes por responsable, actividades programadas vencidas por responsable, asuntos turnados a las UNES, agendas diarias, asuntos atendidos, asuntos con actividades por vencer, 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: Portal de Queja Electrónica, Gestión Inmediata; Trascendentes; ATJ; Beneficiarios Cuentas Bancarias (BCD); SIAB Vida; Reclamaciones: CO; GE; Gestión Redeco, CO y COT; Arbitraje; Solicitud de Dictamen.

El Trabajo de Supervisión y/o Evaluación se compone por los informes y/o reportes siguientes:

- Tablero de Control de ATJ.
- Tablero de control GE.
- Tablero de control GO.
- Tablero de control Conciliación.
- Reporte SIO, SIGE y SISDE.
- Digitalización de expedientes.
- ALFRESCO.
- Pentaho.
- Portal Estadístico.

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.
- Asuntos Trascendentes.
- ATJ.
- GE (Incluyendo los asuntos PORI) y Ordinaria.
- Conciliación (Incluyendo los asuntos PORI).
- Digitalización.
- Asuntos Turnados a Defensoría.
- Dictamen Técnico.
- Pasivo contingente o reserva técnica.
- Recursos de revisión.

Administrativos:

- Seguimiento a la solventación de observaciones del Órgano Interno de Control.
- 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 y que reúnan los requisitos legales y fiscales requeridos por la normatividad; y 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 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.
    - 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.
- Seguimiento a la solventación de las deficiencias detectadas.
- Remitir memorándums electrónicos de exhorto a las UAU para solventar observaciones, deficiencias y problemática recurrente.
- 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.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	1. IDENTIFICA, EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, PROCESO A SUPERVISAR Y EVALUAR; ELABORA CÉDULA DE SUPERVISIÓN. TIEMPO: PERIÓDICO. **PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS OE, GI, ATJ, GE, GO, CO, COT Y ASUNTOS TRASCENDENTES** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No 2.** **PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO PARA LA SOLICITUD DE DICTAMEN** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No 19.** **PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESOS A TRAVÉS DE REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE DIGITALIZACIÓN** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 25.** **PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE DIGITALIZACIÓN** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 28.**	• CÉDULA DE SUPERVISIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL ESTADÍSTICO **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 32.**	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	2. IDENTIFICA LOS CRITERIOS DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN, CONOCE LOS REPORTE Y/O CONSULTAS QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS. TIEMPO: PERIÓDICO.	
	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, COT Y ASUNTOS TRASCENDENTES PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS (TABLEROS DE CONTROL ATJ, GE, GO, CO). TIEMPO: PERIÓDICO.	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	4. ANALIZA LOS DATOS DE LAS CAUSAS Y DEL 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, COT Y ASUNTOS TRASCENDENTES Y CONCLUYE **"CÉDULA DE SUPERVISIÓN".** TIEMPO: PERIÓDICO.	CÉDULA DE SUPERVISIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	5. IDENTIFICA LAS DEFICIENCIAS DE MAYOR FRECUENCIA E IMPACTO EN LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO DE LAS UAU, EVALÚA LAS PARTICULARIDADES DE CADA UNA DE ELLAS A FIN DE EMITIR RECOMENDACIONES Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA SU APLICACIÓN, Y EMITE ACCIONES A IMPLEMENTAR EN LA UAU. TIEMPO: PERIÓDICO.	
	6. INTEGRA EL **"INFORME DE RESULTADOS"** DESTACANDO DATOS Y HALLAZGOS RELEVANTES DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN. TIEMPO: SEGÚN SE REQUIERA (DIARIO, SEMANAL, MENSUAL, SEMESTRAL, ENTRE OTROS).	· INFORME DE RESULTADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	7. ENTREGA A LA DIRECCIÓN GENERAL CORRESPONDIENTE, EL **"INFORME DE RESULTADOS"** PARA SU CONOCIMIENTO Y VISTO BUENO. TIEMPO: SEGÚN SE REQUIERA (DIARIO, SEMANAL, MENSUAL, SEMESTRAL, ENTRE OTROS).	· INFORME DE RESULTADOS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN GENERAL	8. RECIBE **"INFORME DE RESULTADOS"** 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. TIEMPO: PERIÓDICO.	· INFORME DE RESULTADOS
	9. TURNA A LOS RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN PARA QUE RECABEN LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UAU EN EL **"INFORME DE RESULTADOS"**, Y EN CASOS ESPECÍFICOS REALIZARÁ VIDEOLLAMADA PARA TOMAR ACUERDOS Y ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR. TIEMPO: PERIÓDICO.	· INFORME DE RESULTADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	10. EMITE VERSIÓN FINAL DEL **"INFORME DE RESULTADOS"** CON LOS ACUERDOS ADOPTADOS Y MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO PARA LA ATENCIÓN DEL TITULAR DE LA UAU, Y DIFUNDE ENTRE EL PERSONAL ADSCRITO A LA UAU. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· INFORME DE RESULTADOS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
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.	
	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.	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	13. RECIBE **"MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO"** Y VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS, E INFORMA AL DIRECTOR GENERAL, SEGÚN CORRESPONDA. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	14. VERIFICA LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR LA UAU PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO Y LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS, A TRAVÉS DE LOS PROCESOS CORRESPONDIENTES. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **¿SE DIO CUMPLIMIENTO A LOS ACUERDOS PACTADOS?** **NO** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 15.** **SÍ** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 18.**	
	15. INFORMA A LA DIRECCIÓN GENERAL QUE CORRESPONDA, SOBRE EL INCUMPLIMIENTO EN LA ADOPCIÓN DE LOS ACUERDOS POR LA UAU, Y EMITE **"MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO"** SOLICITANDO SE INFORME DE LA SITUACIÓN CON UN REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN INMEDIATA, PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL RESPECTIVA. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN GENERAL	16. RECIBE NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO, EMITE RESPUESTA A TRAVÉS DE **"MEMORÁNDUM ELECTRÓNICO"** A LOS RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN, CON COPIA A LA DIRECCIÓN GENERAL, SEGÚN 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. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	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. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 14.**	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN	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. TIEMPO: PERIÓDICO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO PARA LA SOLICITUD DE DICTAMEN**	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	19. IDENTIFICA LOS REPORTES Y/O CONSULTAS QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS RELATIVAS AL PROCESO DE DICTAMEN. TIEMPO: PERIÓDICO. 20. ANALIZA LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, PARA IDENTIFICAR EL DESEMPEÑO DE LA UAU EN EL PROCESO DE DICTAMEN. TIEMPO: PERIÓDICO.	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	21. ANALIZA LOS DATOS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS ASUNTOS EN EL PROCESO DE DICTAMEN, ASÍ COMO EL APEGO AL MARCO NORMATIVO. TIEMPO: PERIÓDICO.	
	22. IDENTIFICA DEFICIENCIAS DE MAYOR FRECUENCIA E IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA UAU; EVALÚA PARTICULARIDADES EN EL PROCESO DE DICTAMEN A FIN DE EMITIR RECOMENDACIONES Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA SU APLICACIÓN, Y EMITE ACCIONES A IMPLEMENTAR EN LA UAU. TIEMPO: PERIÓDICO.	
	23. INTEGRA EN EL **"INFORME DE RESULTADOS"** LOS HALLAZGOS RELEVANTES DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DICTAMEN; ENTREGA A LA DIRECCIÓN GENERAL, SEGÚN CORRESPONDA, EL INFORME PARA SU CONOCIMIENTO Y VISTO BUENO. TIEMPO: PERIÓDICO.	· INFORME DE RESULTADOS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN GENERAL	24. RECIBE **"INFORME DE RESULTADOS"**, 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. TIEMPO: PERIÓDICO. **REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 10.** **PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESOS A TRAVÉS DE REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS**	• INFORME DE RESULTADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	25. CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS 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. TIEMPO: PERIÓDICO.	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	26. EMITE ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA EFICIENTAR EL DESEMPEÑO DE LAS UAU. TIEMPO: PERIÓDICO.	
	27. 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. TIEMPO: PERIÓDICO. **REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 10.**	· INFORME DE RESULTADOS
	PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE DIGITALIZACIÓN	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	28. CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, PARA IDENTIFICAR EL PROCESO DE LA DIGITALIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES. TIEMPO: PERIÓDICO.	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	29. SUPERVISA QUE LOS EXPEDIENTES SE ENCUENTREN DIGITALIZADOS Y DADOS DE ALTA EN "ALFRESCO". 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. TIEMPO: 5 DÍAS.	
TITULAR DE LA UAU	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 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. **REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 10.**	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL ESTADÍSTICO	
	32. CONOCE LOS REPORTES Y/O CONSULTAS QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS. TIEMPO: PERIÓDICO.	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	33. ANALIZA Y EVALÚA EL COMPORTAMIENTO Y LA TENDENCIA DEL DESEMPEÑO DE LAS UAU EN LOS DIFERENTES PROCESOS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS, A TRAVÉS DE LAS CONSULTAS Y REPORTES. TIEMPO: PERIÓDICO.	
	34. DETERMINA PARÁMETROS DE EFICIENCIA A TRAVÉS DE LOS FILTROS, PARA OBTENER CIFRAS DE ATENCIÓN DE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, ASÍ COMO LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN ATENCIÓN A LOS USUARIOS. TIEMPO: PERIÓDICO.	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	35. DETERMINA LA SITUACIÓN QUE PREVALECE EN LA UAU; DETECTA CUMPLIMIENTOS Y/O DESVIACIONES EN LA NORMATIVIDAD, Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD. TIEMPO: PERIÓDICO.	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	36. ESTABLECE Y PROPONE ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS A IMPLEMENTAR EN LAS UAU, MEDIANTE EL **"INFORME DE RESULTADOS"**, DERIVADAS DE LAS TENDENCIAS ESTADÍSTICAS, PLANTEANDO ÁREAS DE OPORTUNIDAD A LOS DIRECTORES GENERALES. TIEMPO: PERIÓDICO.	• INFORME DE RESULTADOS
DIRECCIÓN GENERAL	37. CONOCE DE LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS UAU, ASÍ COMO DE LAS ÁREAS DE OPORTUNIDAD A IMPLEMENTAR, Y EN SU CASO EMITE LAS ACCIONES A ESTABLECER. TIEMPO: PERIÓDICO. **REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 10.**	• INFORME DE RESULTADOS

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

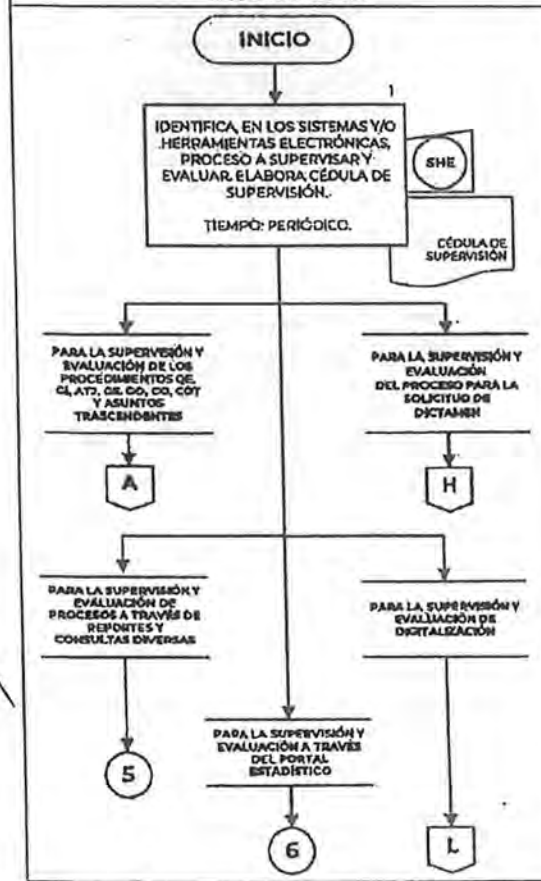


DIAGRAMA DE FLUJO

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

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
A 2 IDENTIFICA LOS CRITERIOS DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN, CONOCE LOS REPORTE Y/O CONSULTAS QUE SE ENCUENTRAN INTEGRADOS EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS. TIEMPO: PERIÓDICO. SHE 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, COT Y ASUNTOS TRASCENDENTES PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS (TABLEROS DE CONTROL ATJ, GE, GO, CO). TIEMPO: PERIÓDICO. SHE B		

DIAGRAMA DE FLUJO

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

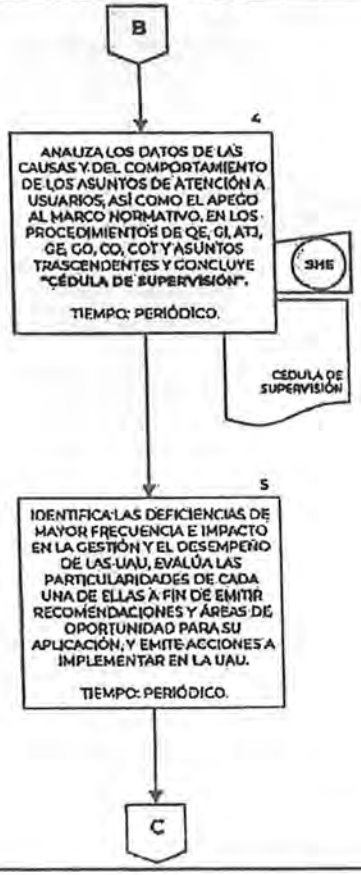
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
		

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

DIAGRAMA DE FLUJO

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

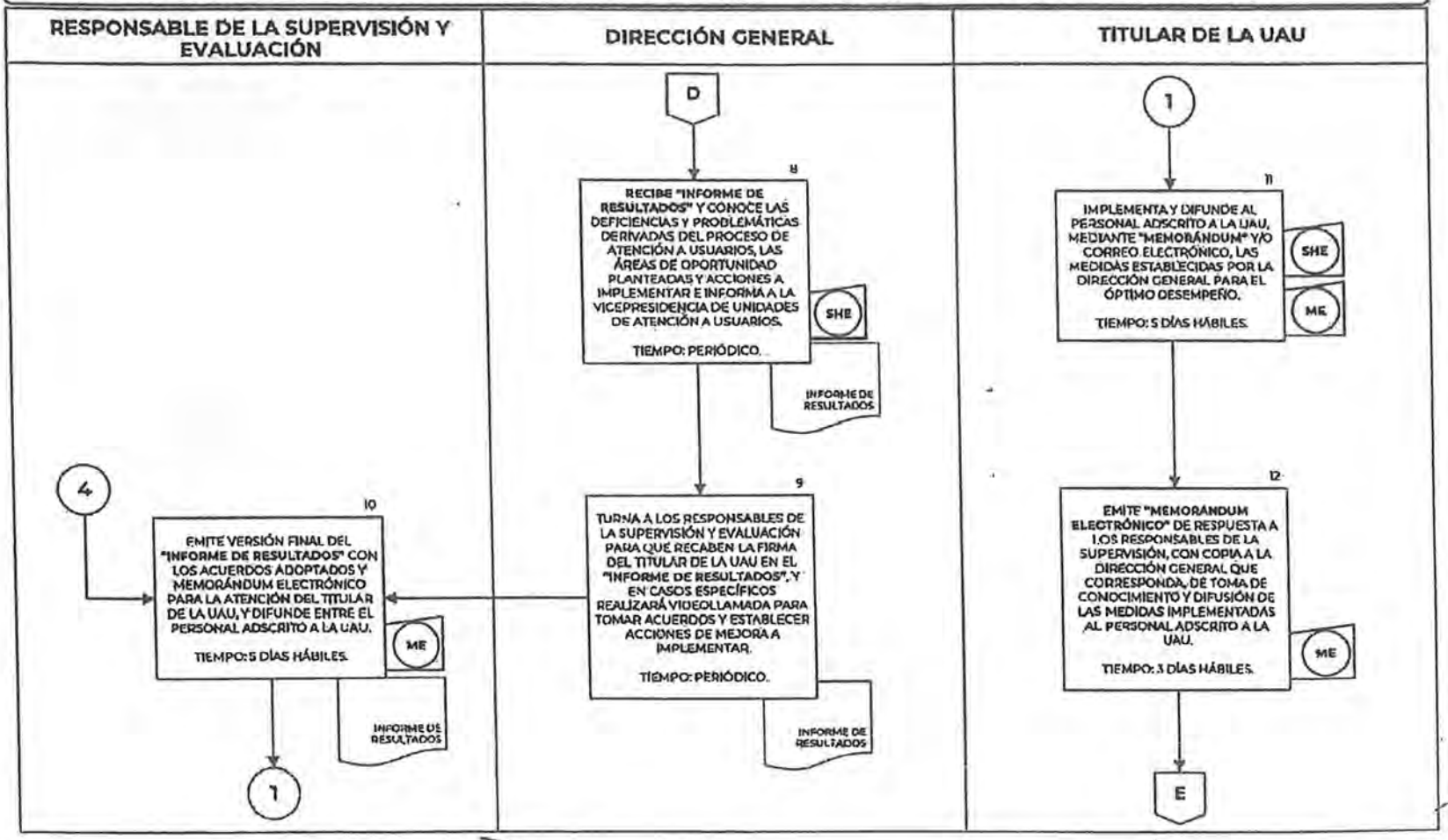


DIAGRAMA DE FLUJO

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

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU

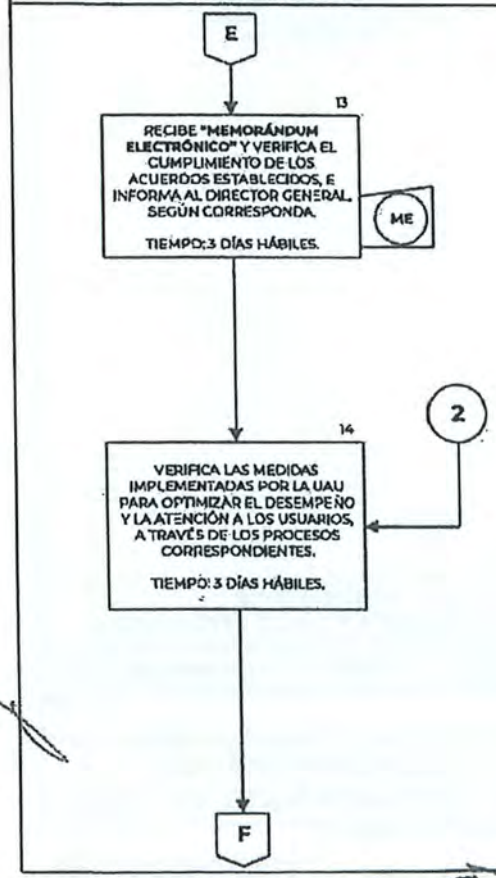


DIAGRAMA DE FLUJO

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

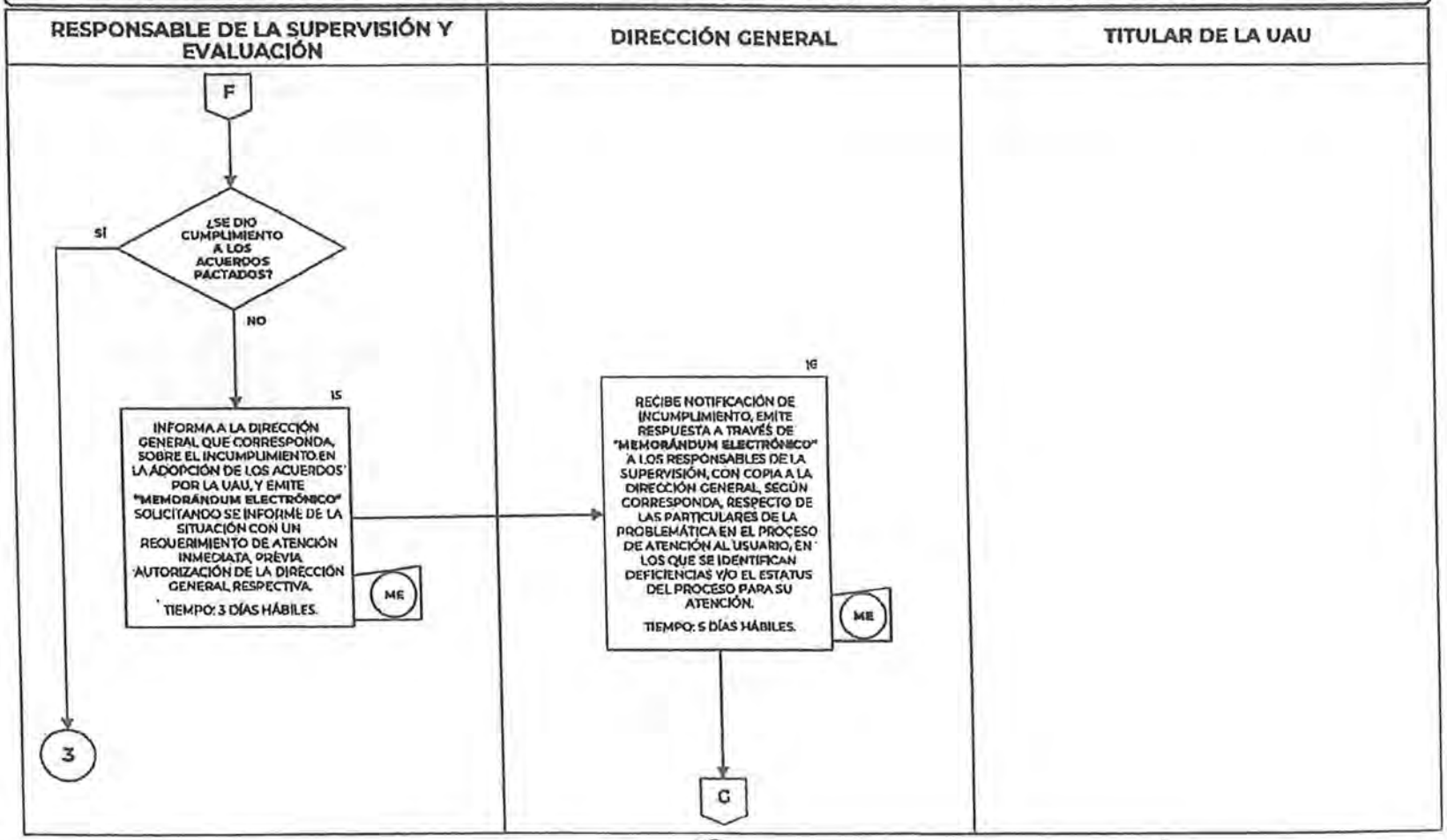


DIAGRAMA DE FLUJO

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

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
G 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. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. ME 2 3 DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN 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. TIEMPO: PERIÓDICO. FIN DEL PROCEDIMIENTO		

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

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
I 21 ANALIZA LOS DATOS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS ASUNTOS EN EL PROCESO DE DICTAMEN, ASÍ COMO EL APEGO AL MARCO NORMATIVO. TIEMPO: PERIÓDICO. 22 IDENTIFICA DEFICIENCIAS DE MAYOR FRECUENCIA E IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA UAU; EVALÚA PARTICULARIDADES EN EL PROCESO DE DICTAMEN A FIN DE EMITIR RECOMENDACIONES Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA SU APLICACIÓN, Y EMITE ACCIONES A IMPLEMENTAR EN LA UAU. TIEMPO: PERIÓDICO. J		

DIAGRAMA DE FLUJO

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

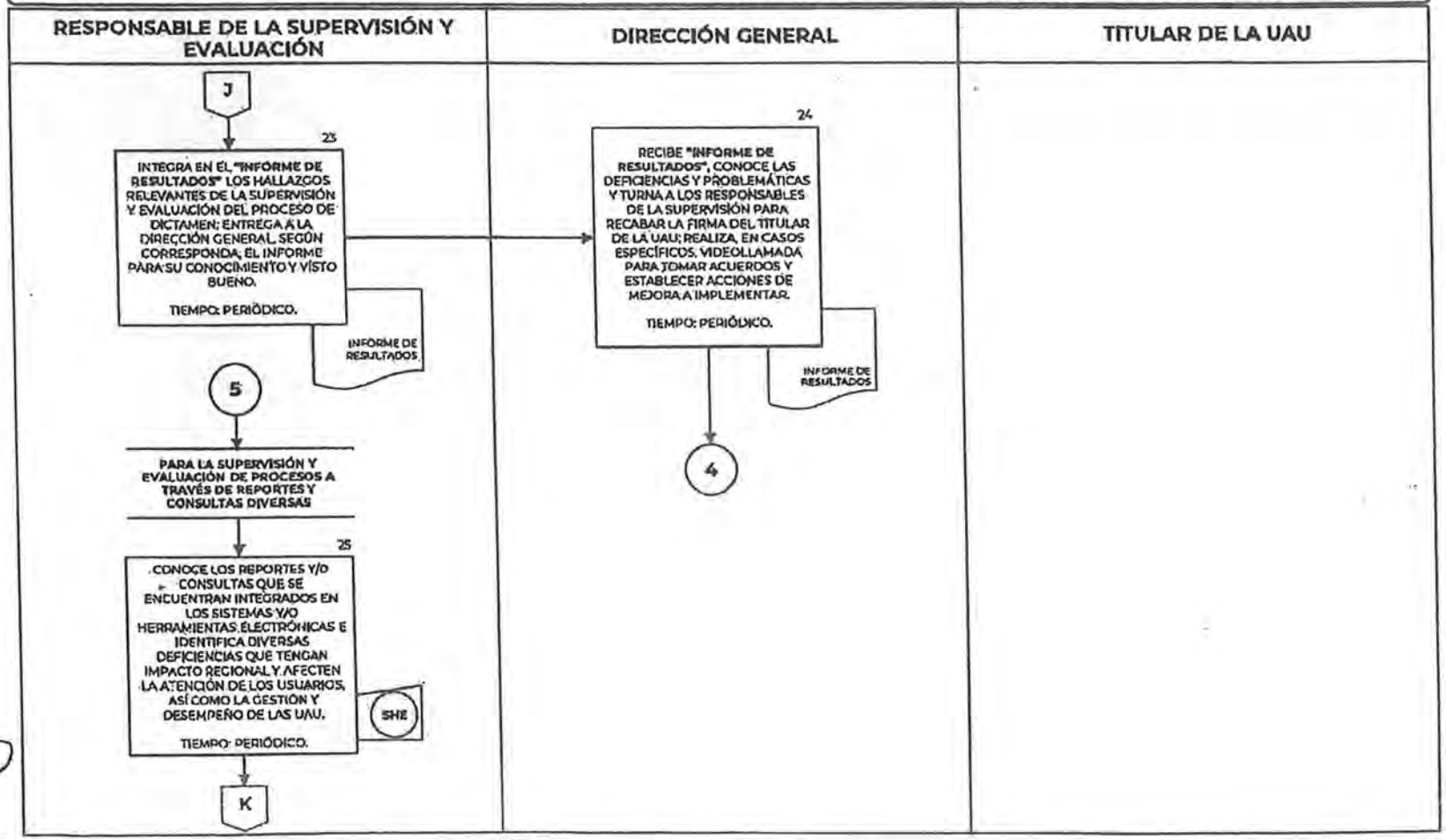


DIAGRAMA DE FLUJO

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

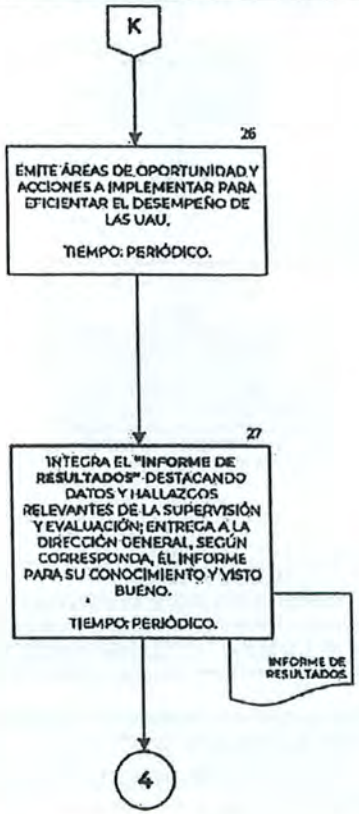
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
		

DIAGRAMA DE FLUJO

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

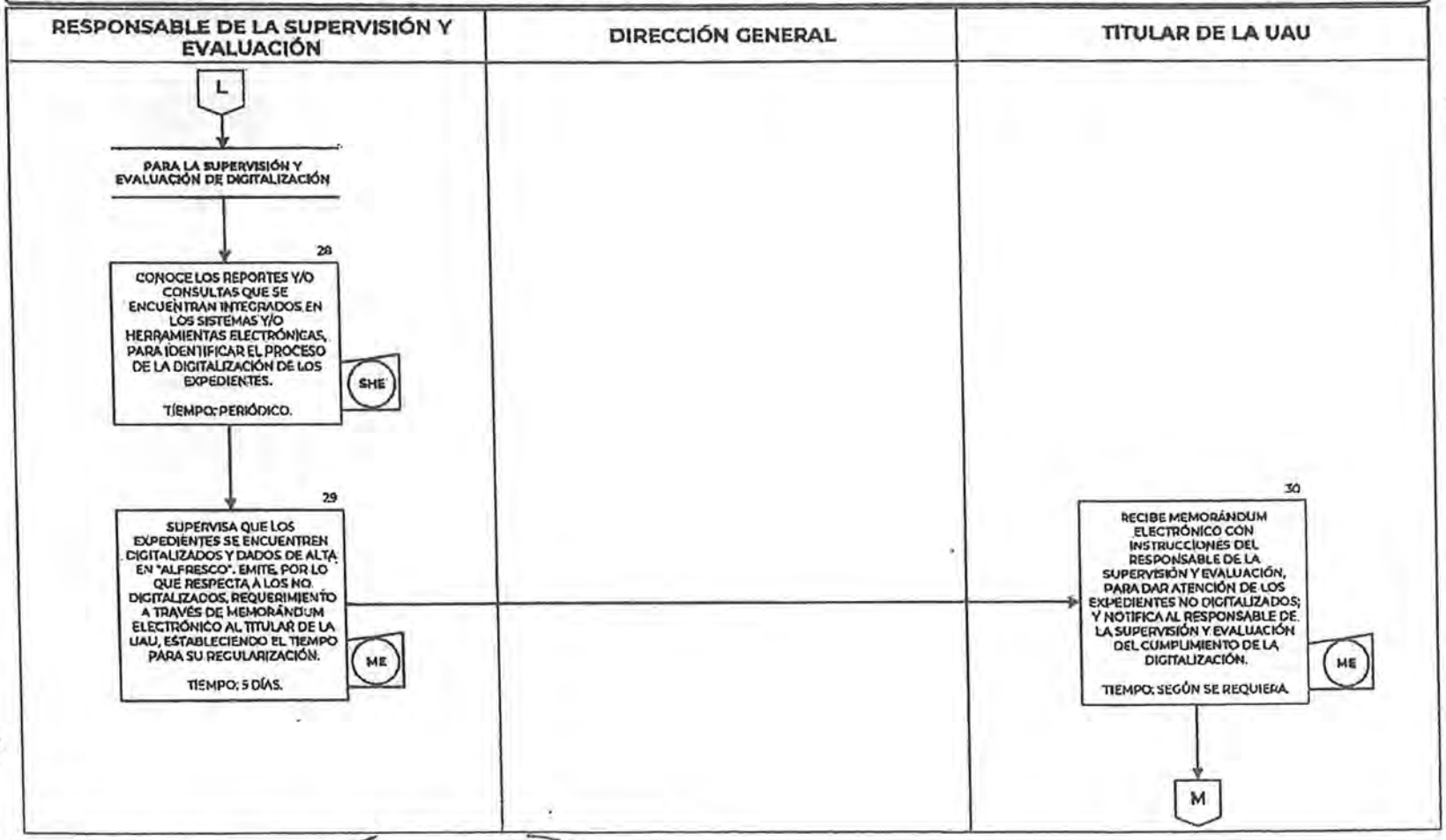


DIAGRAMA DE FLUJO

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

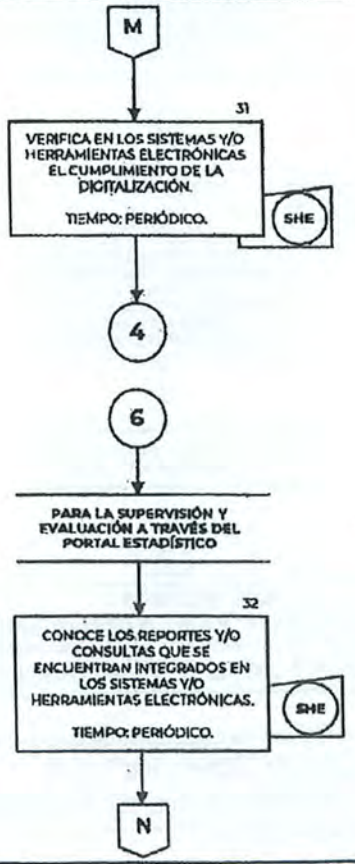
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
		

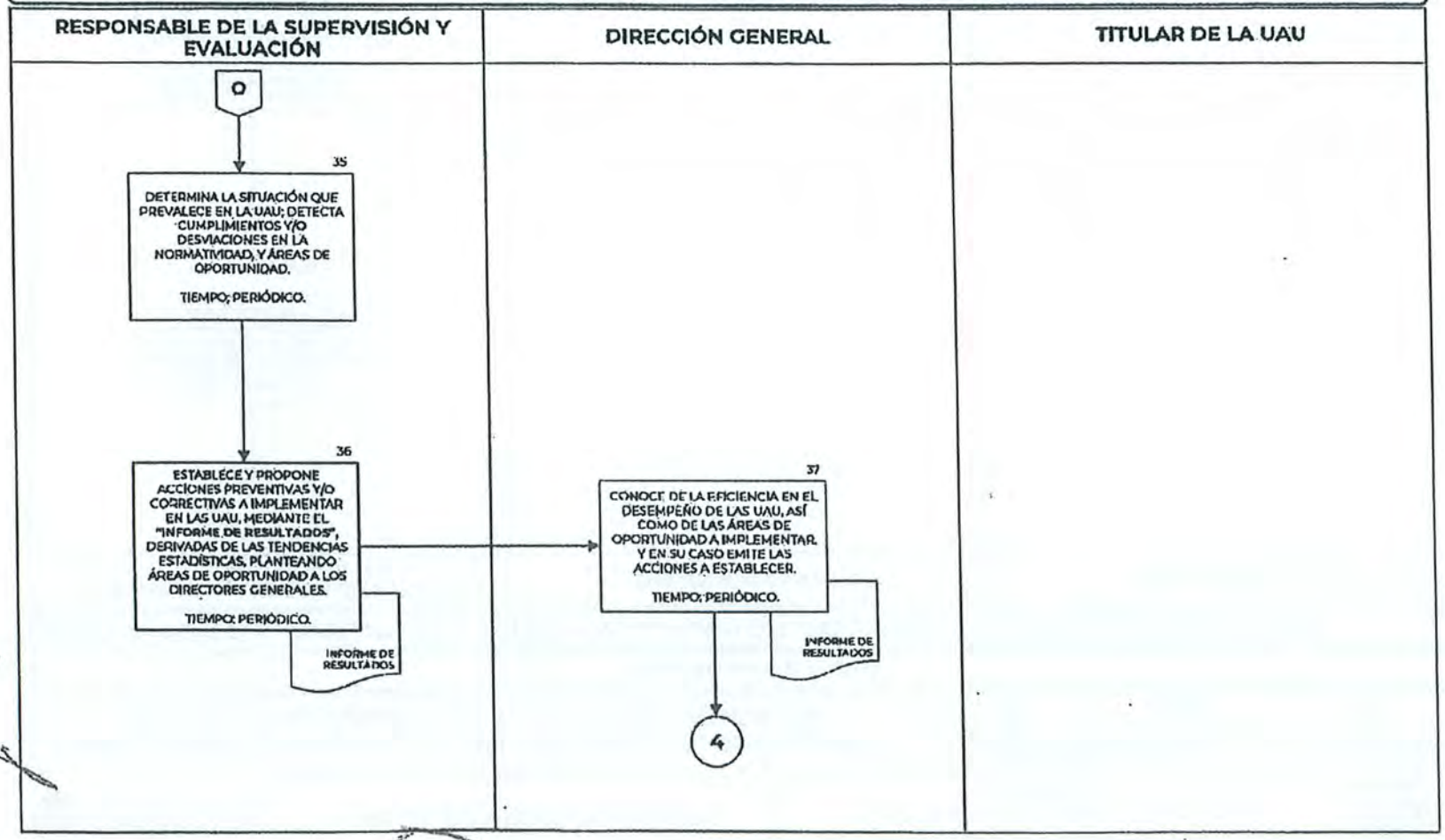
DIAGRAMA DE FLUJO

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

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	TITULAR DE LA UAU
N		
33 ANALIZA Y EVALÚA EL COMPORTAMIENTO Y LA TENDENCIA DEL DESEMPEÑO DE LAS UAU EN LOS DIFERENTES PROCESOS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS. A TRAVÉS DE LAS CONSULTAS Y REPORTES. TIEMPO: PERIÓDICO.		
34 DETERMINA PARÁMETROS DE EFICIENCIA A TRAVÉS DE LOS FILTROS, PARA OBTENER CIFRAS DE ATENCIÓN DE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, ASÍ COMO LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN ATENCIÓN A LOS USUARIOS. TIEMPO: PERIÓDICO.		
O		

DIAGRAMA DE FLUJO

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



B. PARA LA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Objetivo

Supervisar y controlar, conforme a las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, el desempeño de las UAU relativas a sus actividades administrativas, así como, sus programas anuales de labores, a través de las Direcciones de Control y Supervisión, vigilando el desempeño de su empleo, cargo o comisión, apegado a los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público.

Lo anterior, para eficientar las actividades administrativas y permitir una mejor administración de tiempos y recursos en las UAU y, con ello, prevenir deficiencias en su operación administrativa y evitar observaciones de entes fiscalizadores.

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 puntos 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.

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 arriba 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 1).**

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	1. IDENTIFICA, EN LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS, PROCESO A SUPERVISAR Y EVALUAR. ELABORA CÉDULA DE SUPERVISIÓN. TIEMPO: PERIÓDICO. **PARA EL CASO DE LOS RECURSOS MATERIALES** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 2 **PARA EL CASO DE LOS RECURSOS HUMANOS** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 6. **PARA EL CASO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 8. **PARA EL CASO DE LAS FIANZAS Y GARANTÍAS** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 12.	- CÉDULA DE SUPERVISIÓN.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	PARA EL CASO DE LOS RECURSOS MATERIALES	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	2. SUPERVISA Y VERIFICA LA PLANEACIÓN QUE EJECUTEN LAS UAU PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EL ARRENDAMIENTO DE LOS INMUEBLES EN DONDE SE UBICAN LAS OFICINAS, SE APEGUE A LA NORMATIVIDAD APLICABLE. TIEMPO: PERIÓDICO.	· EXPEDIENTE (FÍSICO Y/O DIGITAL) CONTRATOS
	3. SUPERVISA Y PROMUEVE LA VERIFICACIÓN PUNTUAL DEL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LOS **"CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO Y SERVICIOS"** SUSCRITOS EN LAS UAU, PREVIO A LA EROGACIÓN DE PAGOS. TIEMPO: PERIÓDICO.	· CONTRATOS
	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.	· RESGUARDO DE ACTIVO FIJO · CARPETA DE PROTECCIÓN CIVIL · FACTURA Y REGISTRO DE ÚLTIMA RECARGA DE EXTINTORES

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	5. REVISA LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN CIVIL NECESARIAS. ELABORA CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS. TIEMPO: PERIÓDICO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	· CÉDULA DE OBSERVACIONES · INFORME DE RESULTADOS.
	<u>PARA EL CASO DE LOS RECURSOS HUMANOS</u>	
	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, CUMPLA CON SUS ACTIVIDADES. TIEMPO: PERIÓDICO.	· CARPETA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES Y DE ADMINISTRACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS Y/O CONTRATOS DE HONORARIOS
	7. REVISA EXPEDIENTE(S) DE CONTRATACIÓN(ES) Y ADMINISTRACIÓN DE LAS UAU. ELABORA CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS. TIEMPO: PERIÓDICO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	· FACTURAS · CONTRATOS · CÉDULA DE OBSERVACIONES · INFORME DE RESULTADOS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	PARA EL CASO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	8. SUPERVISA Y VERIFICA 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. TIEMPO: PERIÓDICO.	· FACTURAS
	9. VALIDA QUE LA JUSTIFICACIÓN DEL GASTO SE APEGUE A LA RACIONALIDAD Y DISCIPLINA PRESUPUESTARIA, PROMUEVE EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y ADOPTA LAS RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS PARA SU CORRECTA APLICACIÓN. TIEMPO: PERIÓDICO.	· FACTURAS Y RECIBOS
	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. TIEMPO: PERIÓDICO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	· FACTURAS Y RECIBOS · CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	PARA EL CASO DE LAS FIANZAS Y GARANTÍAS	
DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN	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. TIEMPO: PERIÓDICO.	- EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	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. TIEMPO: PERIÓDICO.	- FORMATOS DE VIÁTICOS
	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	- INFORMES DE AUDITORÍAS Y/O CÉDULA DE OBSERVACIONES

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	SEAN TOMADAS COMO MEDIDAS PREVENTIVAS PARA TODAS LAS UNIDADES. ELABORA CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS. TIEMPO: PERIÓDICO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	· CÉDULA DE OBSERVACIONES Y/O INFORME DE RESULTADOS

DIAGRAMA DE FLUJO

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

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

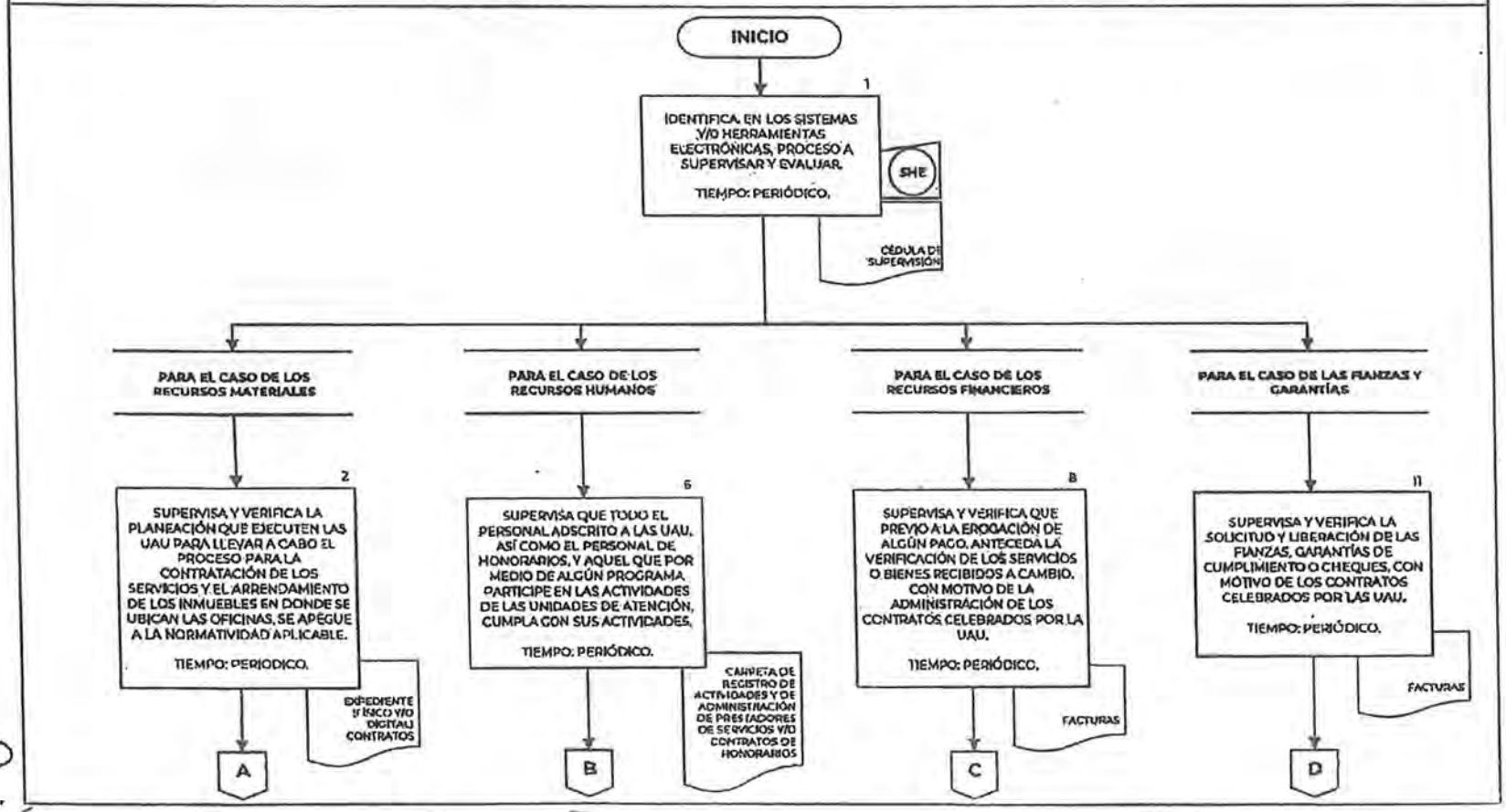


DIAGRAMA DE FLUJO

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

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

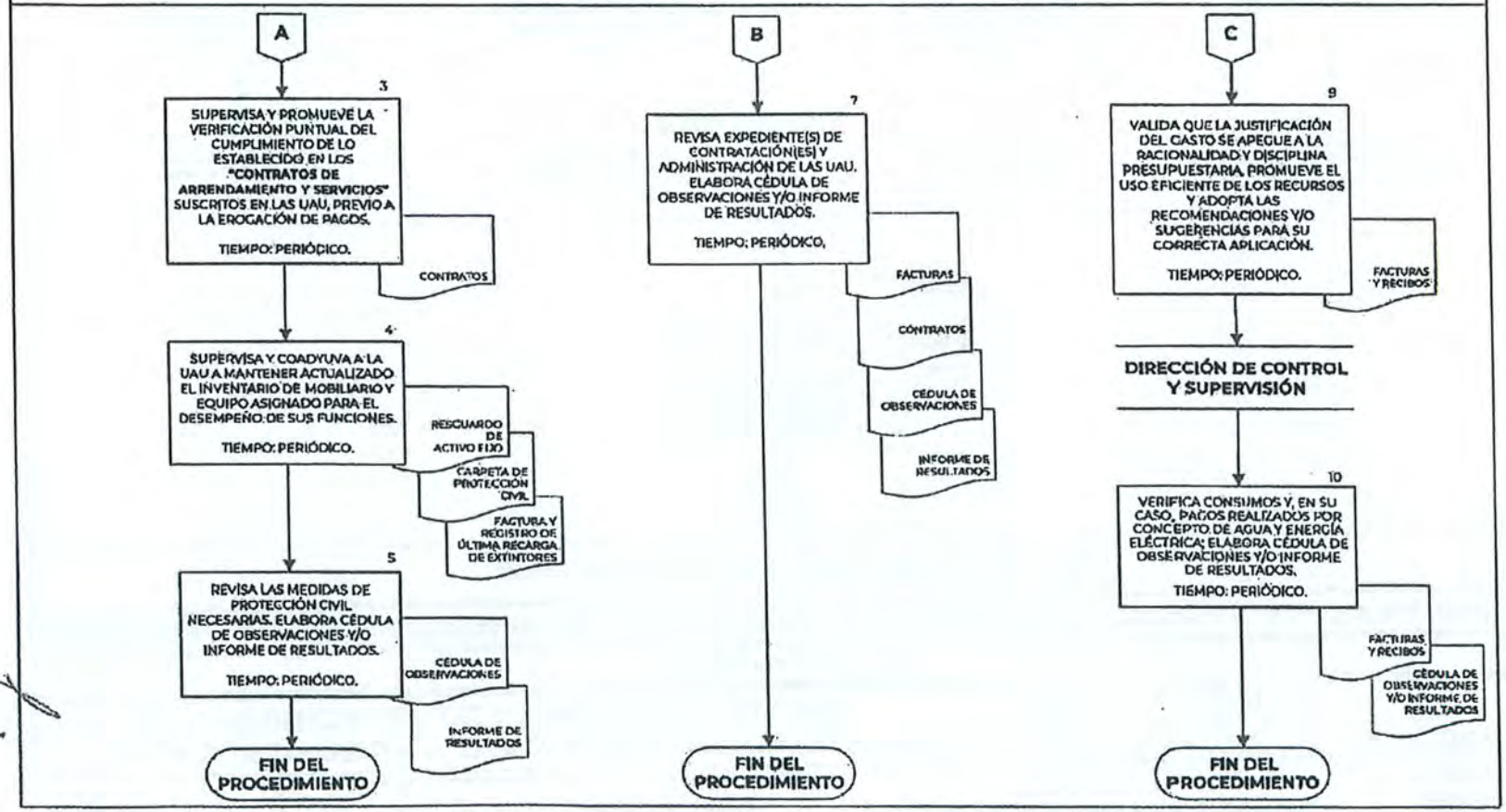
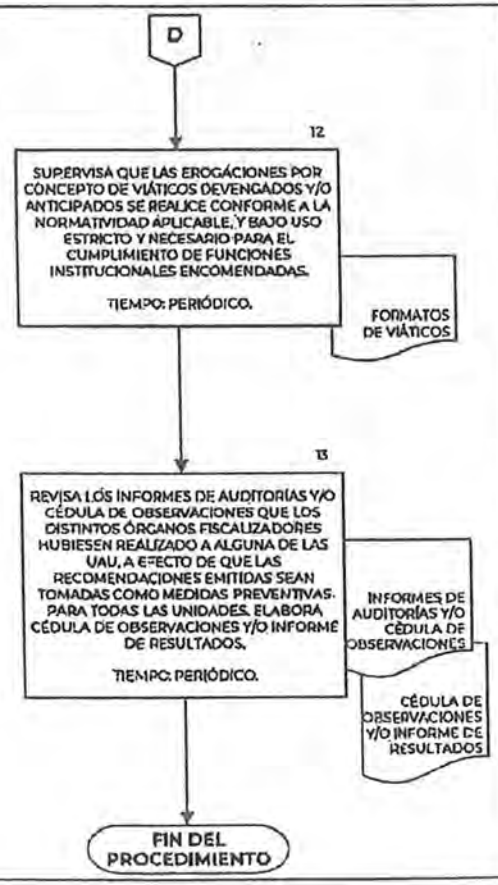


DIAGRAMA DE FLUJO

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

RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN



ACCESO A LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS

MUESTRA DE REPORTES Y CONSULTAS

ANEXO 1 ACCESO AL SIO

ANEXO 2 TABLERO DE CONTROL GESTIÓN ELECTRÓNICA

ANEXO 3 TABLERO DE CONTROL GESTIÓN ORDINARIA

ANEXO 4 TABLERO DE CONTROL CONCILIACIÓN

ANEXO 5 REPORTES DE DICTAMEN

ANEXO 6 REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS

- 6.1. ACTIVIDADES PENDIENTES POR RESPONSABLE
- 6.2. ACTIVIDADES PROGRAMADAS VENCIDAS POR RESPONSABLE
- 6.3 RESUMEN DE ASUNTOS REGISTRADOS POR RESPONSABLE
- 6.4 ASUNTOS TURNADOS A LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS
- 6.5 ASUNTOS CON ACTIVIDAD POR VENCER
- 6.6 AGENDA DEL ABOGADO

ANEXO 7 REPORTES DIGITALIZACIÓN

ANEXO 8 REPORTES DEL SIGE

ANEXO 9 REPORTES ESTADÍSTICOS

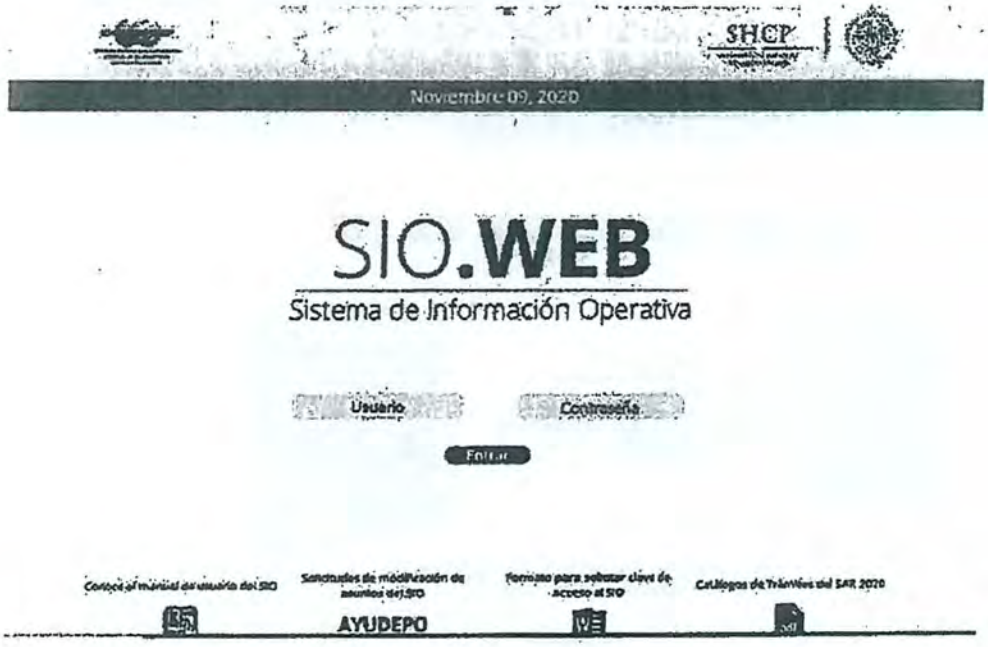
ANEXO 10 CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

ANEXO 11 CÉDULA DE SUPERVISIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS

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 mediante formato clave de acceso al SIO.

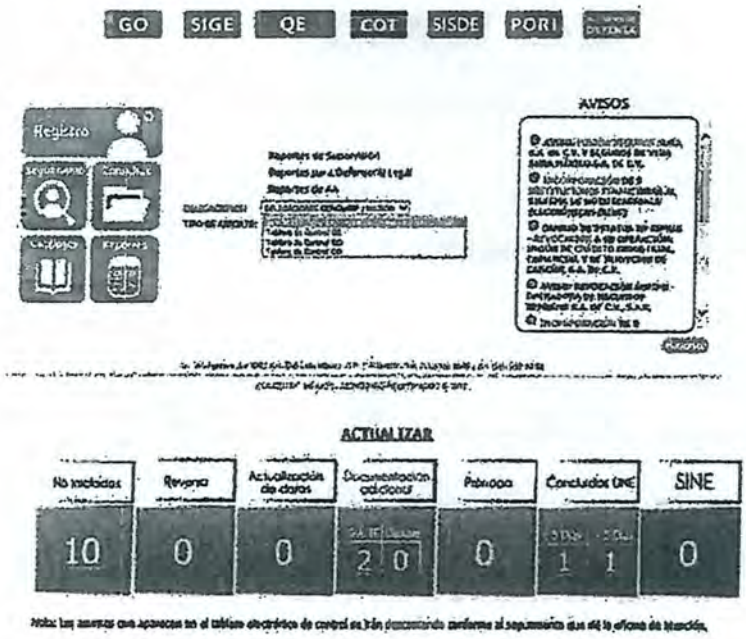


ANEXO 2

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", "Prorroga", 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.

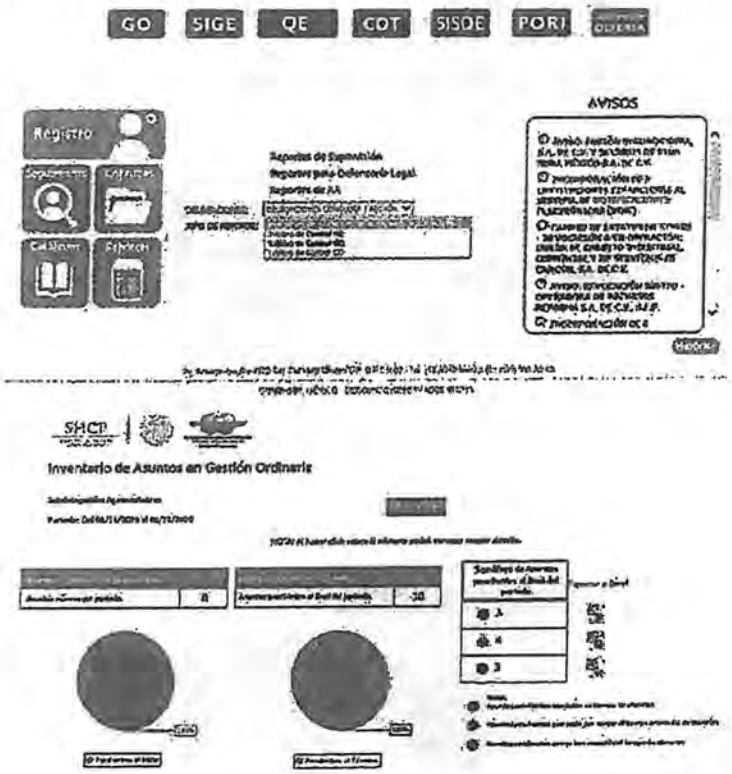


ANEXO 3

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.

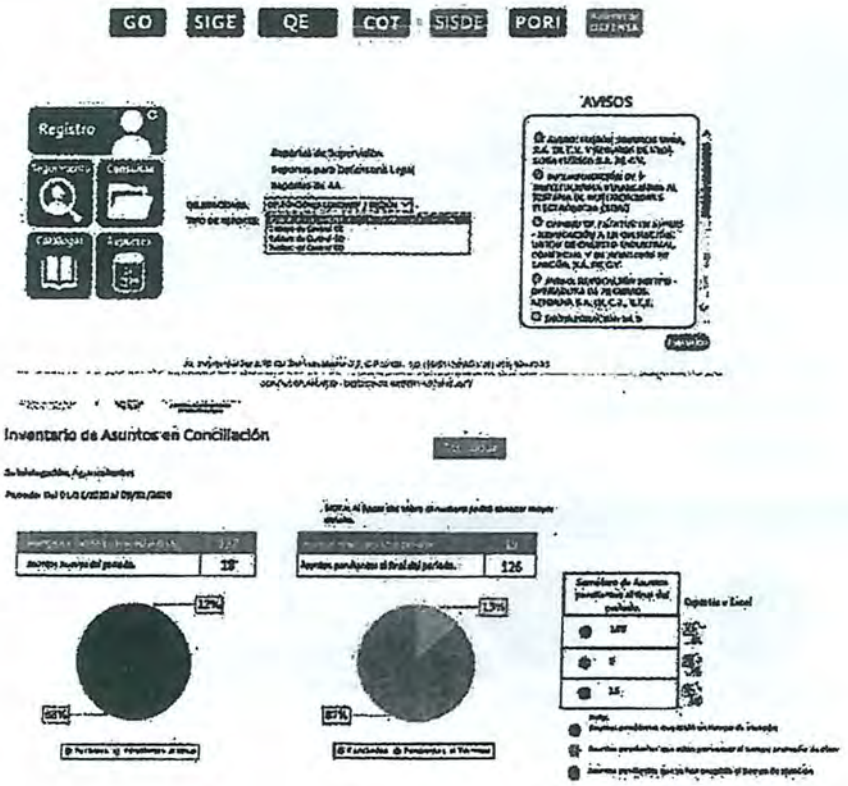


ANEXO 4

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.



ANEXO 5

REPORTES DE DICTÁMEN

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 D1001 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.

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 4 INSTITUCIONES FINANCIERAS AL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS (SINE)
- CAMBIO DE ESTATUS EN SIPRES - REVOCACIÓN A LA OPERACIÓN 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

ANEXO 5
(Continuación)

REPORTES DE DICTÁMEN

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

Selecciona 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 Realizo (dd/mm/yyyy):

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

Fecha Programada (dd/mm/yyyy):

ANEXO 5
(Continuación)

REPORTES DE DICTAMEN

Sro. Juan
Sistema de Información Operativa

CONSULTA POR DATOS DEL SEGUIMIENTO
[Datos Acumulativos. Fecha, del: 01/ene/2021 al: 30/mar/2021. Act/Ser: 01001.]

Total de asuntos: 29

FOLIO	SECTOR	CLASE	INSTITUCIÓN	PRODUCTO	CAUSA	RESPONSABLE	USUARIO	SISTEMA	FECHA	REALIZADA	FECHA	PROGRAMADA	ACTIVIDAD	ÁREA	GESTIÓN
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

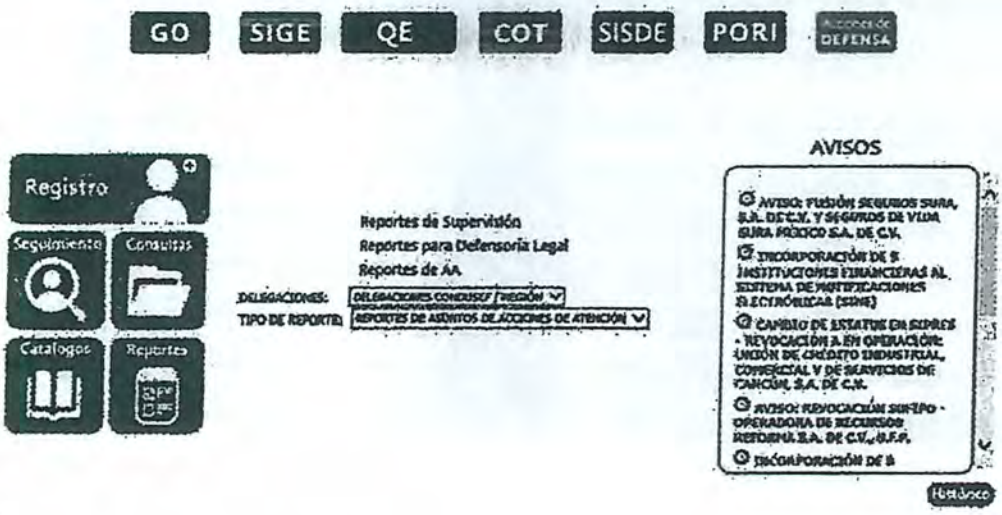
ANEXO 6

REPORTES Y CONSULTAS DIVERSAS

ANEXO 6.1.

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.



ANEXO 6.1.
(Continuación)

ACTIVIDADES PENDIENTES POR RESPONSABLE

Selecciona el reporte a emitir:
Actividades Pendientes por Responsable

Estatus del Responsable:
◉ Activos ○ Inactivos ○ Todos

Responsable:
EDUARDO FLORES RAMÍREZ

Opción Tiempo:
◉ Mensual ○ Semanal

Año: 2020

Mes:
Enero (01/01/2020 - 31/01/2020)

Procesar Informe

ANEXO 6.1.
(Continuación)

ACTIVIDADES PENDIENTES POR RESPONSABLE

Salir

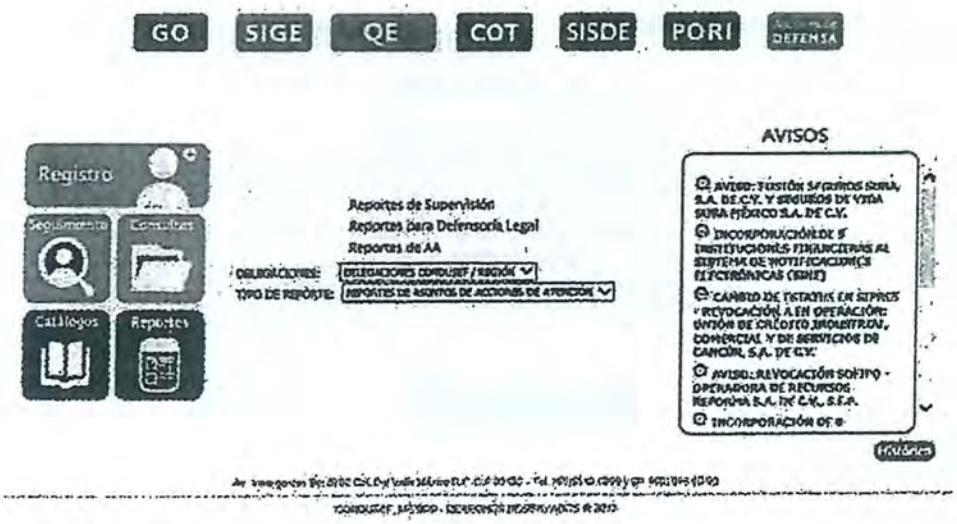
Actividades Pendientes por Responsable. Delegación Aguascalientes. Responsable EDUARDO FLORES RAMÍREZ. Del 01/01/2021 al 31/01/2021.

FOLIO	USUARIO	RECEPCIÓN	SECTOR	INSTITUCIÓN	PENDIENTES
[redacted]		21/09/2020 15:36:33	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Integrante del Grupo Financiero Banamex	00005 Revisar que el expediente contenga la documentación completa
		22/01/2021 15:21:43	Instituciones de seguros	Nadile Médico, S.A.	00005 Revisar que el expediente contenga la documentación completa
		22/01/2021 10:29:38	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Integrante del Grupo Financiero Banamex	CD007 Audiencia de CD Presencial (Con carátula)
		10/12/2020 14:45:45	Instituciones de seguros	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	CD007 Audiencia de CD Presencial (Sin carátula). CD007 Audiencia de CD Presencial (Con carátula)
		11/12/2020 09:36:22	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Integrante del Grupo Financiero Banamex	CD041 Notificar al Usuario Acuerdo de Inasistencia
		11/01/2021 08:29:00	Instituciones de crédito	Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	00005 Revisar que el expediente contenga la documentación completa
		11/12/2020 09:19:02	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Financiamiento Progresemos, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	CD007 Audiencia de CD Presencial (Con carátula)

ANEXO 6.2.

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.



ANEXO 6.2.
(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

ANEXO 6.2.
(Continuación)

ACTIVIDADES PROGRAMADAS VENCIDAS POR RESPONSABLE

Salir

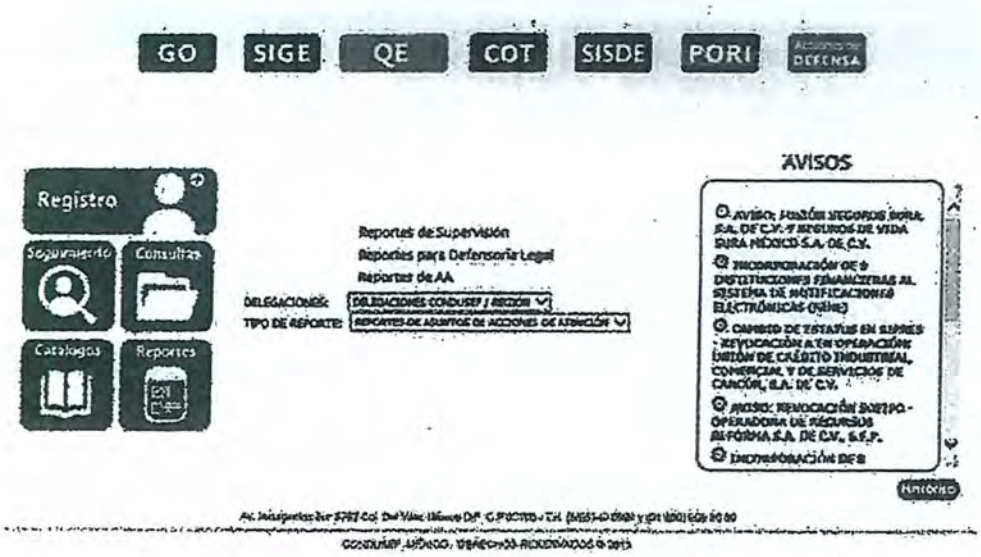
Actividades Programadas Vencidas por Responsable. Delegación Aguascalientes. Responsable LIC. JOSÉ ANTONIO MEJÍA LOZANO.

FOLIO	USUARIO	INSTITUCIÓN	RECEPCIÓN	ACTIVIDAD	VENCIMIENTO	RESPONSABLE	DIAS_ATRASO
2021/[illegible]	Eva Julieta Silva	HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	2021-03-25 22:38:11.0	AT1336 Determinar proceso a seguir	2021-03-25 23:44:00.0	LIC. JOSÉ ANTONIO MEJÍA LOZANO	[illegible]

ANEXO 6.3

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.



ANEXO 6.3.
(Continuación)

RESUMEN DE ASUNTOS REGISTRADOS POR RESPONSABLE

Reporte por delegación

Aguascalientes

Seleccione el reporte a emitir:

Actividades Programadas Vencidas por Responsable

Estatus del Responsable:

◉ Activos ○ Inactivos ○ Todos

Responsable:

EDUARDO FLORES RAMÍREZ

Procesar Informe

ANEXO 6.3.
(Continuación)

RESUMEN DE ASUNTOS REGISTRADOS POR RESPONSABLE

Salir

Resumen de asuntos Registrados por Responsable. Delegación Aguascalientes. Responsable MARIA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO. Del 01/01/2021 al 31/01/2021.

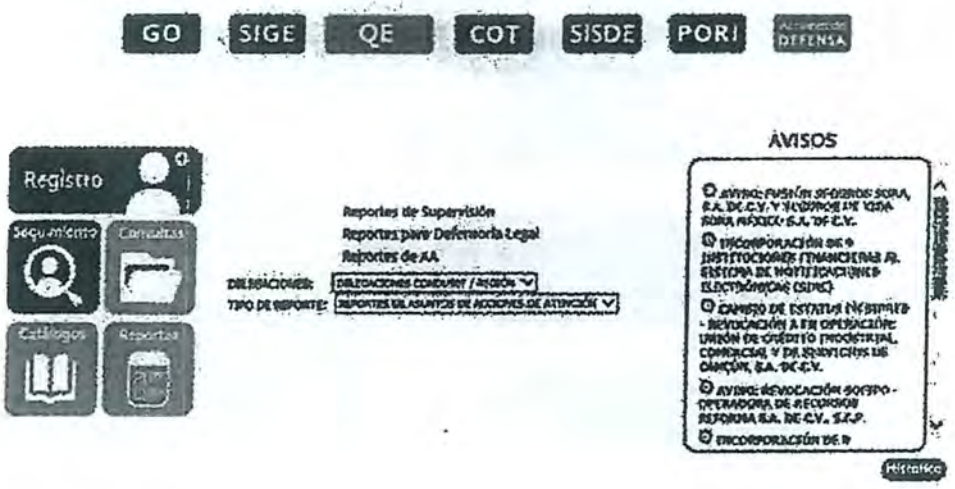
FOLIO	RECEPCIÓN	SECTOR	INSTITUCIÓN	USUARIO	ULTIMATARIA	ASESOR
[redacted]		Instituciones de crédito	Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	LETICIA RIVERA DAVILA	AT2273 / Se acepta la respuesta de la UNE. 12/ene/2021	MARIA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO
		Instituciones de crédito	Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	MA. LAURA LARIZ LOPEZ	AT2273 / Se acepta la respuesta de la UNE. 12/ene/2021	MARIA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO
		Instituciones de crédito	Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	JUAN CARLOS NUÑEZ ROMERO	AT2273 / Se acepta la respuesta de la UNE. 12/ene/2021	MARIA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO
		Instituciones de crédito	Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	ILDA LORENZA DELGADO LOPEZ	AT2273 / Se acepta la respuesta de la UNE. 22/ene/2021	MARIA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO
		Instituciones SAR	Procesar, S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR.	LOURDES LOPEZ SALERDO	[illegible] / Se proporcionó información de Procesar. 07/ene/2021	MARIA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO
		Instituciones SAR	Procesar, S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR.	CONSUELO ESPARZA CRUZ	[illegible] / Se proporcionó información de Procesar. 07/ene/2021	MARIA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO
		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	MARIA CLAUDIA [illegible]

ANEXO 6.4.

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.



ANEXO 6.4.
(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)

ANEXO 6.4.
(Continuación)

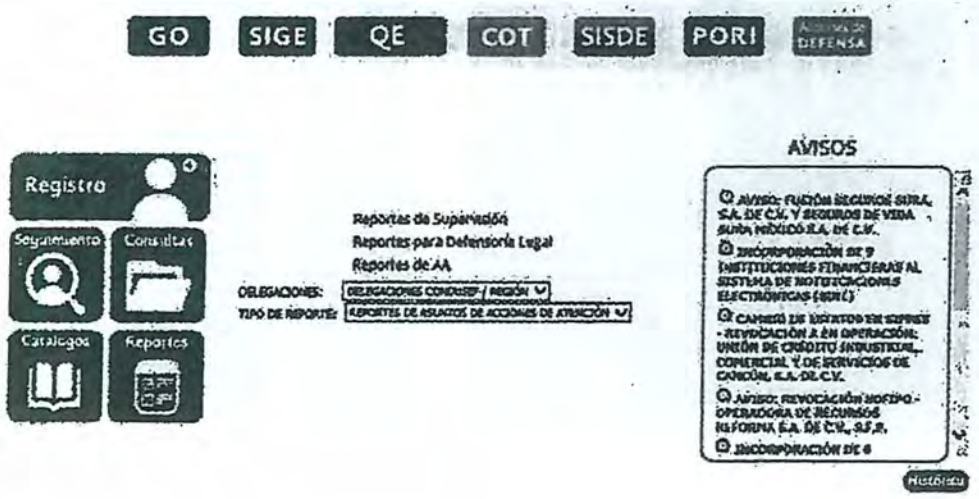
ASUNTOS TURNADOS A LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS

[redacted]

ANEXO 6.5

ASUNTOS CON ACTIVIDAD POR VENCER

Para obtener información de los **"Asuntos turnados 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



ANEXO 6.5
(Continuación)

ASUNTOS CON ACTIVIDAD POR VENCER

Reportes de Citas Telefónicas
Reportes Dictamen
Reportes de Asuntos

Reporte por delegación
Aguascalientes
Selecciona 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

ANEXO 6.5
(Continuación)

ASUNTOS CON ACTIVIDAD POR VENCER

Asuntos con actividades por vencer la siguiente semana. Delegación Aguascalientes. Responsable MARTHA ELVA JARAMILLO GARCÍA.

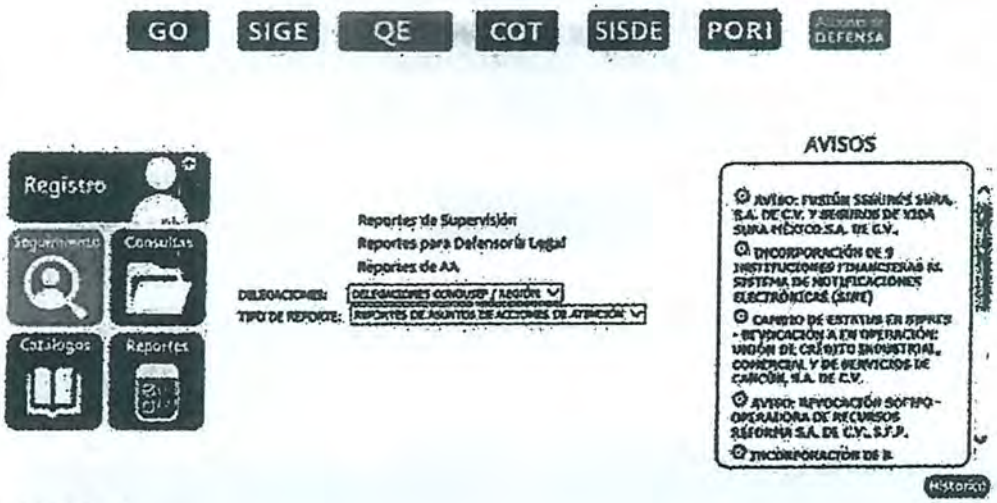
FOLIO	Nombre del USUARIO	Fecha de recepción	ACTIVIDAD	Fecha de vencimiento	RESPONSABLE	INSTITUCIÓN
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

ANEXO 6.6

AGENDA DEL ABOGADO

Para obtener información de los Asuntos en la **"Agenda del Abogado"**, se seleccionada el Icono de Reportes Consultas, se selecciona "Reportes de Supervisión"; para posteriormente seleccionar la Unidad de Atención, **"Agenda del día de Hoy" (6.6.1)** "Estatus del Responsable", "Responsable" y finalmente Procesar Informe;

O bien en el icono de Consultas, se seleccionada del menú de **"Agenda del abogado" (6.6.2),** y desplegará calendario con el mes y año seleccionado, en el cual desagregará el número de Audiencias personales, Audiencias Telefónicas, Citas personales, telefónicas y Otros



6.6.1 Agenda de hoy

ANEXO 6.6
(Continuación)

AGENDA DEL ABOGADO

Reportes de Citas Telefónicas
Reportes Dictamen
Reportes de Asuntos

Reporte por delegación
Aguascalientes

Selecciona el reporte a emitir:
Agenda del día de Hoy

Estatus del Responsable:
◉ Activos ○ Inactivos ○ Todos

Responsable:
EDUARDO FLORES RAMÍREZ

Procesar Informe

Salir

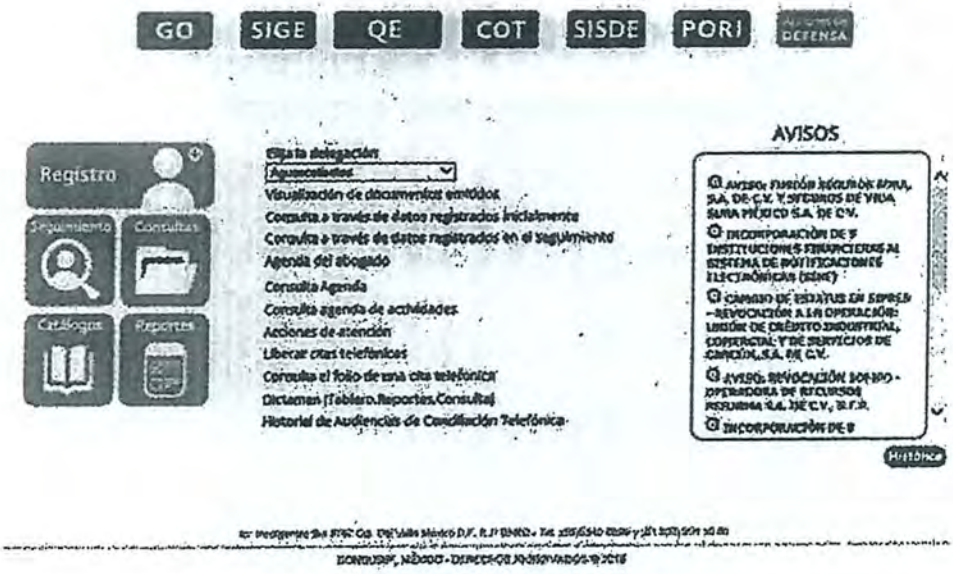
Agenda del día de Hoy, Delegación Aguascalientes, Responsable EDUARDO FLORES RAMÍREZ.

FOLIO	Nombre del USUARIO	Fecha de recepción	ACTIVIDAD	Fecha de vencimiento	RESPONSABLE	FORMA RECEPCIÓN
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

6.6.2 Agenda del abogado

ANEXO 6.6
(Continuación)

AGENDA DEL ABOGADO



ANEXO 6.6
(Continuación)

AGENDA DEL ABOGADO

CONDUSEF, MÉXICO - DERECHOS RESERVADOS © 2013

ANEXO 6.6
(Continuación)

AGENDA DEL ABOGADO

30/3/2021

[illegible] ...1-Reservado. "VACACIONES"
[illegible] ...2-Libre
[illegible] ...3-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/5940) ARTURO MEDRANO CORONA VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
[illegible] ...4-Libre
[illegible] ...5-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/14344) LACY LAURA ORTEGA ESCAMILLA VS Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México
[illegible] ...6-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/5474) CONCEPCION CALLEJAS RODRIGUEZ VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
[illegible] ...7-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/13992) JUAN CARLOS HERCOLIA MORALES VS Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México
[illegible] ...8-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/14458) YVETTE DE LA GARZA SERRANO VS Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.
[illegible] ...9-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/6458) ABDEL RAMOS ROJAS VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC
[illegible] ...10-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/13635) ANGELICA GONZALEZ OLIVER VS Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte
[illegible] ...11-CITA TELEFÓNICA. Folio (2021/090/3701) RODRIGO MARTINEZ VAZQUEZ VS Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte
[illegible] ...12-CITA INTERNET. Folio (2021/340/17814) Francisco Velázquez Miranda VS Otra
[illegible] ...13-CITA INTERNET. Folio (2021/090/3669) VERÓNICA ESTRADA RANGEL Y Otro VS Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex
[illegible] ...14-CITA INTERNET. Folio (2021/340/12804) LUZ MARIA VELAZQUEZ MORALES VS Otra
[illegible] ...15-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/8585) BRENDA ALICIA LOPEZ GONZALEZ VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC
[illegible] ...16-CITA INTERNET. Folio (2021/090/2530) Josefina Solano Victoria VS Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple
[illegible] ...17-CITA INTERNET. Folio (2021/340/13991) Irma Alvarez Estrada VS Otra
[illegible] ...18-CITA INTERNET. Folio (2021/340/12356) Javier Arturo Escarrio Medina VS Otra
[illegible] ...19-CITA INTERNET. Folio (2021/090/11981) ARTURO ESPINOSA LOPEZ VS Oficinas Centrales
[illegible] ...20-Libre
[illegible] ...21-CITA INTERNET. Folio (2021/090/3549) Jesús Enrique Uzcanga Jiménez VS Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte
[illegible] ...22-CITA INTERNET. Folio (2021/340/1070) Alejandro Peña Candiola VS Pensionistas
[illegible] ...23-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2021/090/6226) ALFONSO DEL ROSAL Y HERMOSILLO VS AXA Seguros, S.A. de C.V.
[illegible] ...24-CITA INTERNET. Folio (2021/340/13000) Eulalio Luna Chavez VS Otra
[illegible] ...25-CITA INTERNET. Folio (2021/340/1199) Emery Santos Méndez VS HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
[illegible] ...26-AUDIENCIA PRESENCIAL. Folio (2020/090/13256) JOSEFINA REYES GUERRERO VS Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

ANEXO 7

REPORTES DIGITALIZACIÓN

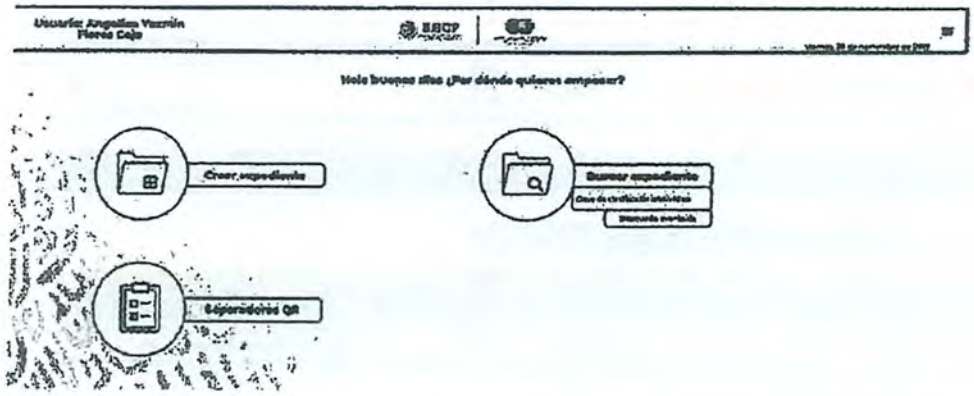
Ingresar al Portal de Expediente Electrónico, mediante usuario y contraseña previamente autorizados, identificar en la pantalla principal el botón de buscar expediente; posteriormente se desplegará una pantalla en la que se identificaran los registros del expediente a localizar, una vez que se han registrado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

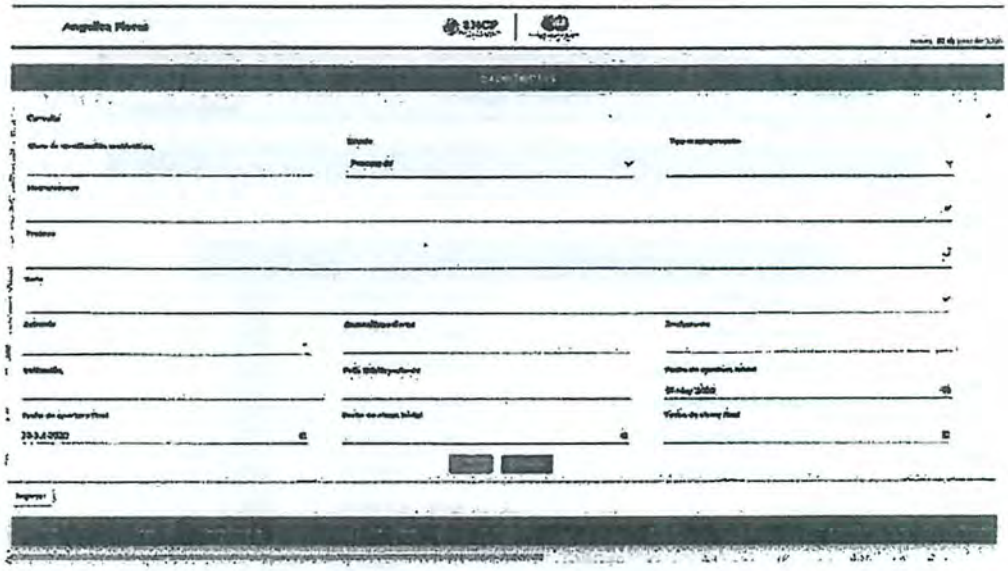
Es importante consultar los tutoriales para su uso y aplicación, publicados en CONDURED, en su apartado mesa de ayuda o bien en la siguiente dirección electrónica, http://intranet.condusef.gob.mx/sitio-web/index.php

Teclear Usuario y Contraseña – Ingresar

ANEXO 7
(Continuación)

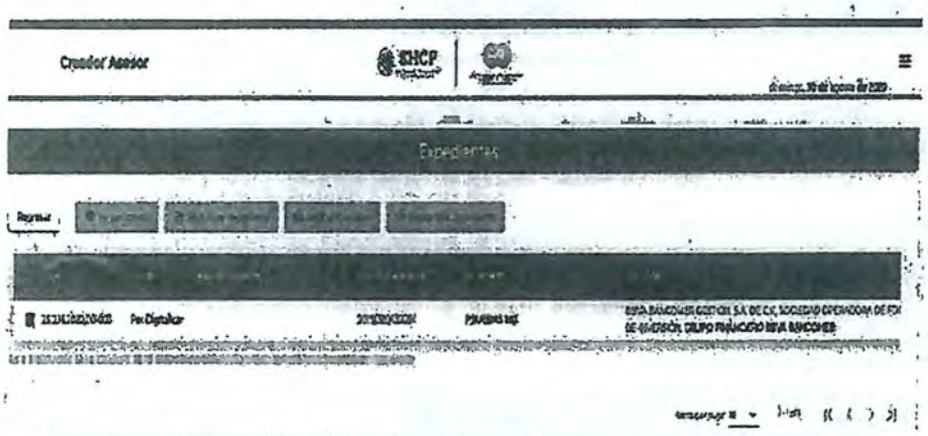
REPORTES DIGITALIZACIÓN

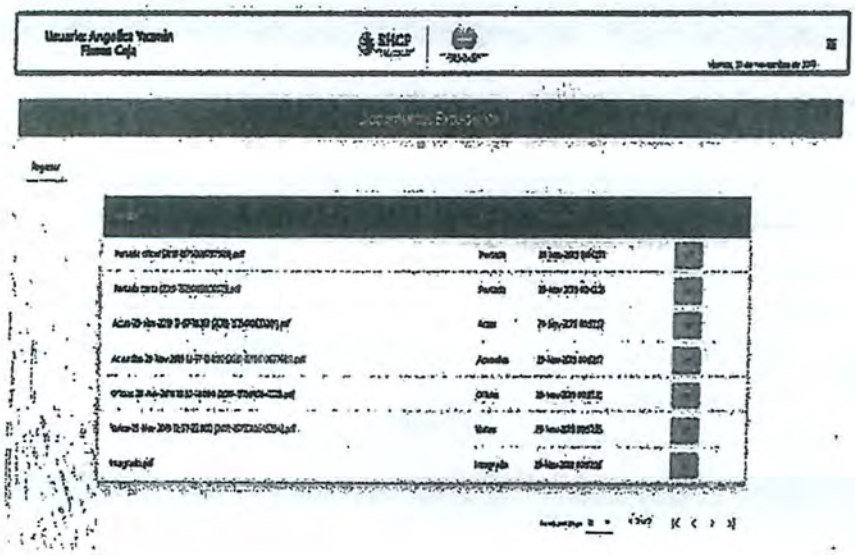




ANEXO 7
(Continuación)

REPORTES DIGITALIZACIÓN

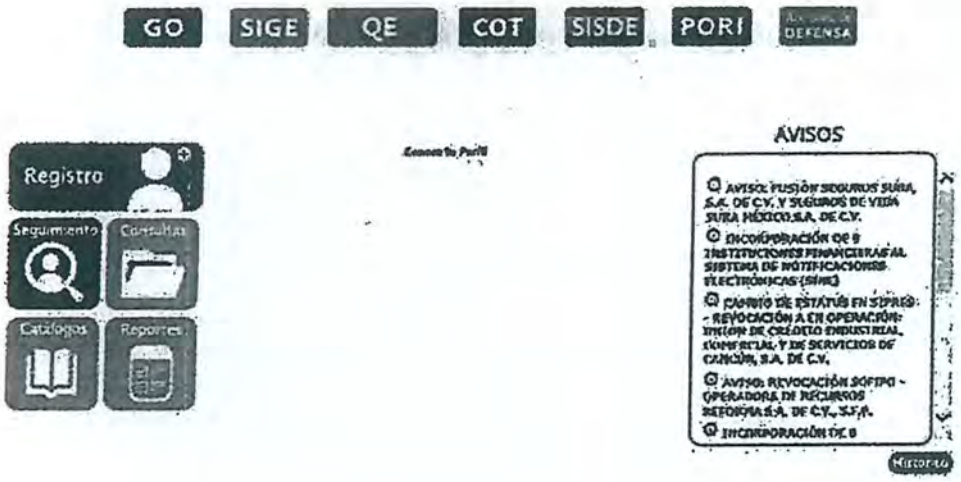




ANEXO 8

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.



ANEXO 8
(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 45 Registros Por Página — Buscar:

Delegación	No Informaron	Entregaron	Actualización de Datos	Dat. IT	Dat. Uni.	Entrega	Concluidos UNE	
							< 3 Días	> 3 Días
Aguascalientes	1	2	0	1	2	0	2	0
Baja California	1	2	1	1	2	0	12	2
Baja California Sur	1	1	0	0	0	1	0	1
Campeche	1	2	1	1	2	1	6	1
CDX Azcapotzalco	2	0	1	0	0	0	0	0
Chiapas	13	0	0	1	1	0	0	1
Chihuahua	14	0	1	12	1	1	12	0
Ciudad Juárez	0	1	0	0	1	0	1	0
Coahuila	12	1	0	0	1	0	1	0
Colima	0	0	0	1	0	0	0	0
Durango	0	1	0	1	1	0	0	1
Estado de México	0	1	0	1	0	0	0	1
Guanajuato	14	1	1	1	1	0	11	0
Guerrero	11	0	0	1	1	0	1	1
Hidalgo	11	0	0	1	1	0	1	0
Jalisco	14	1	0	1	1	0	11	1

Mostrando Página 1 de 1 — Anterior 1 2 Siguiente

ANEXO 8
(Continuación)

REPORTES DEL SIGE

Cerrar X						
NO INICIADOS						
Sem	Folio	Recepción UNE	Días Transcurridos	Usuario	Institución	Responsable
	2021/010/1310	30/03/2021	2/20	JOSE REYES LUJAN PEREZ	FINANCIERA MAESTRA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	EDUARDO FLORES RAMÍREZ
	2021/010/1512	31/03/2021	1/20	BERNARDINO NAVARRO JAYME	FINANCIERA MAESTRA, S.A. DE C.V. SOFOM, E.N.R.	EDUARDO FLORES RAMÍREZ
	2021/010/1445	24/03/2021	6/20	MARIA GUADALUPE DELGADO UREÑA	BANCOPPEL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE	LIC. JOSÉ ANTONIO MELÍA LOZANO
	2021/010/1539	31/03/2021	1/20	JUAN CARLOS CERVANTES VENEGAS	FINANCIERA FORTALEZA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	EDUARDO FLORES RAMÍREZ
	2021/010/1577	30/03/2021	2/20	JULIA GALLARDO MACIAS	FINANCIERA MAESTRA, S.A. DE C.V. SOFOM, E.N.R.	EDUARDO FLORES RAMÍREZ
	2021/010/1390	18/03/2021	10/20	ABEL GUERRERO CALVILLO	A.N.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, S. A. DE C. V.	EDUARDO FLORES RAMÍREZ
	2021/010/1533	31/03/2021	1/20	CASA DE MUSICA SANTA CECILIA	DUN & BRADSTREET, S.A. SOCIEDAD DE INFORMACIÓN CREDITICIA	MARIA CLAUDIA AMPARO ORTIZ VICENCIO
	2021/010/1518	31/03/2021	1/20	ARMANDO ALCALA RODRIGUEZ	ATIENDO, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	EDUARDO FLORES RAMÍREZ
	2021/010/1526	30/03/2021	2/20	MARTINA IBARRA LUGIO	FINANCIERA MAESTRA, S.A. DE C.V. SOFOM, E.N.R.	EDUARDO FLORES RAMÍREZ

ANEXO 9

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; 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.

ANEXO 9
(Continuación)

REPORTES ESTADÍSTICOS

ANEXO 9
(Continuación)

REPORTES ESTADÍSTICOS

VICEPRESIDENCIA TECNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO FINANCIERO, ESTADÍSTICO Y DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (DGDFETI)

Procesador Estadístico

¡Ya puedes elegir un producto o una causa en específico para tu consulta!

Este Procesador Estadístico te permitirá crear tus propios Reportes a la Carta con la finalidad de obtener cifras de carácter oficial en materia de atención a usuarios y utilizarlas en el día a día para la toma de decisiones y la mejora continua en tu Área o Delegación.

Acciones iniciadas: son aquellas Acciones de Defensa recibidas en Condusef durante un periodo de tiempo específico.

Acciones concluidas: son aquellas Acciones de Defensa que fueron resueltas favorablemente o no al Usuario en Condusef durante un periodo de tiempo específico, aún cuando puedan derivarse de acciones registradas en periodos anteriores.

Es muy sencillo, únicamente deberás elegir los parámetros, las variables y la estructura de tu reporte.

1. Elige tus Parámetros:

- Tipo de reporte: "Selecciona un Reporte" / 2 Acciones de Defensa Concluidas
- Año de consulta: 2021
- Periodo del Reporte: Anual / Ene-Feb
- Procesos: Todos los Procesos
- Delegación: Todas las Delegaciones

2. Elige tus Variables:

- Sector Financiero: Todos los Sectores
- Producto: Todos los productos
- Causa: Todas las causas

3. Elige tus variables monetarias:

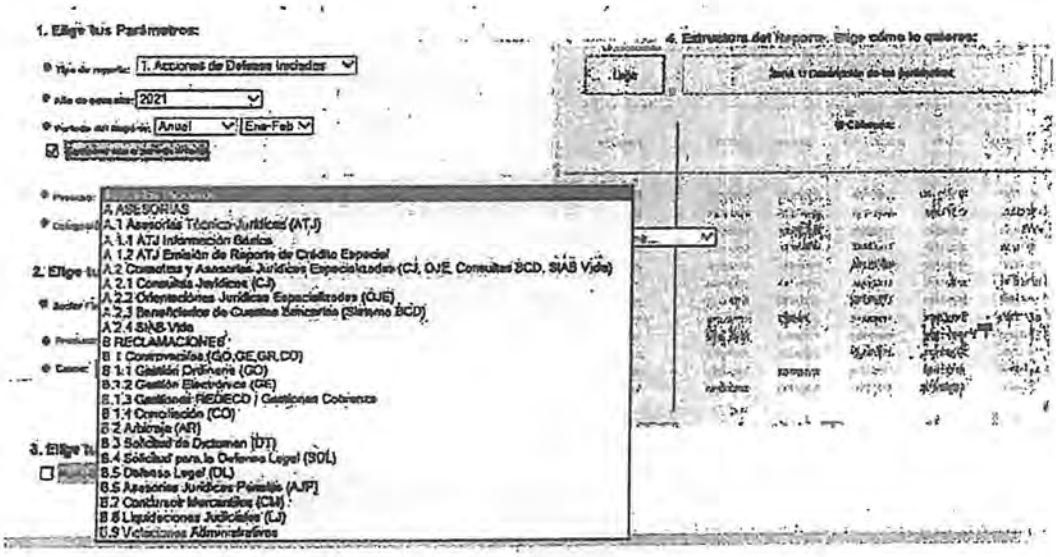
4. Estructura del Reporte: Elige cómo lo quieres:

Selecciona...

Crear Reporte

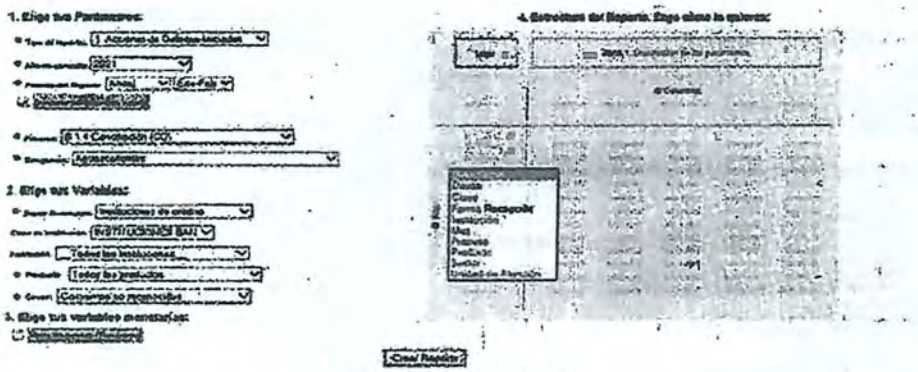
ANEXO 9
(Continuación)

REPORTES ESTADÍSTICOS



ANEXO 9
(Continuación)

REPORTES ESTADÍSTICOS



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: 1.1.4 Conciliación (CO)

Causa: Consumos no reconocidos
Comparativo 2020 vs 2021.

Mostrar 100 registros por página

INSTITUCIÓN	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	[illegible]

ANEXO 10

CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (3 hojas)

1. Se deben precisar los datos del personal que trabajan en la UAU (presencial, mixto, remoto) y las características de los mismos (mando, operativo, honorarios, sindicalizados).
2. Escribir 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. Mostrar de manera expresa las acciones de defensa por subproceso y la suma total.
4. Seguimiento a las metas institucionales en ATJ y Controversias Procedentes, meta señalada para el año y el porcentaje de avance.
5. Precisar las acciones concluidas por proceso (QE, QO 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. Se muestran 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. En este punto se registran 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. Se registran 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.
9. En este apartado se registran 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. Se deben mostrar 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. En este apartado se registra el total de asuntos que fueron turnados a Sanción, así como el seguimiento de la misma.
12. Se verifican la totalidad de asuntos que se turnaron a Dictamen, así como el seguimiento al procedimiento de Dictaminación.
13. Se verifican la totalidad de asuntos en los que se registró el Pasivo Contingente y la Reserva Técnica.
14. Se verifican la totalidad de las actividades programadas en el SIO, que se encuentran vencidas.
15. Se verifican la totalidad de Asuntos que se integraron en ALFRESCO, 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. Se realizan unas conclusiones generales de los procesos que se supervisaron.
18. Firma de quién elaboró la cédula.
19. Firma de quién supervisó.

ANEXO 10
(Continuación)

CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

HACIENDA

Cédula de Supervisión

Dirección General Adscrita: 2

Director General:

Unidad de Atención:

Responsable de la Evaluación:

Periodo de Supervisión:

Datos del personal en la Unidad 1			
Modalidad		Tipo de vehículos	
Personal		Fuera de	
		Operativo	
Mixto		Medicaba de	
		Inmobiliario 2009	
Reserva		Personal 2009	

Datos Generales

*Acciones Iniciadas por proceso:					AD		CE		CO		CO		Total					
4 *Cumplimiento de Metas (Asuntos Iniciados)	3 1.- Asesoramiento Técnico Jurídico								2.- Comprometidos Procedentes									
	Meta	Jueces	%						Meta	Avance	%							
5 *Acciones Concluidas por proceso:	CE						CO				CO							
	Fav	No Fav	% F	Total	Fav	No Fav	% F	Total	Fav	No Fav	Conclusión con otros Motivos	% F	Total					

*Asunto Procedente Periodo Oficial Julio de 2020
Los datos reflejados en CE, CO y CO, son los mismos que se llenan para la Unidad Jurídica

ANEXO 10
(Continuación)

CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

Datos Específicos por Proceso

1.- Asuntos Trascendentes: 6

2.- Portal Queja Electrónica: 7

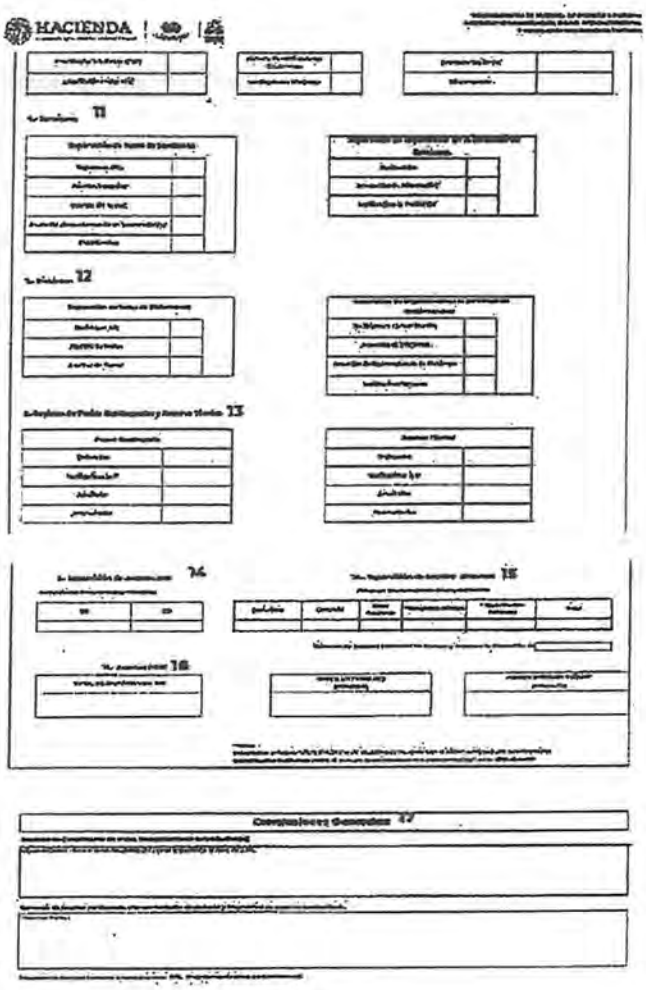
3.- Gestión Electrónica: 8

4.- Gestión Ordinaria: 9

5.- Conciliación: 10

ANEXO 10
(Continuación)

CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS



ANEXO 10
(Continuación)

CÉDULA DE SUPERVISIÓN ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

HACIENDA

Observaciones:

Resultado de Supervisión (Sí) y Proceso de Dictaminación Adverso:

Lugar de Juicio:

Año anterior Pérdida

Observaciones:

Actividad y Comprobación:

Anexo: 18

Anexo: 19

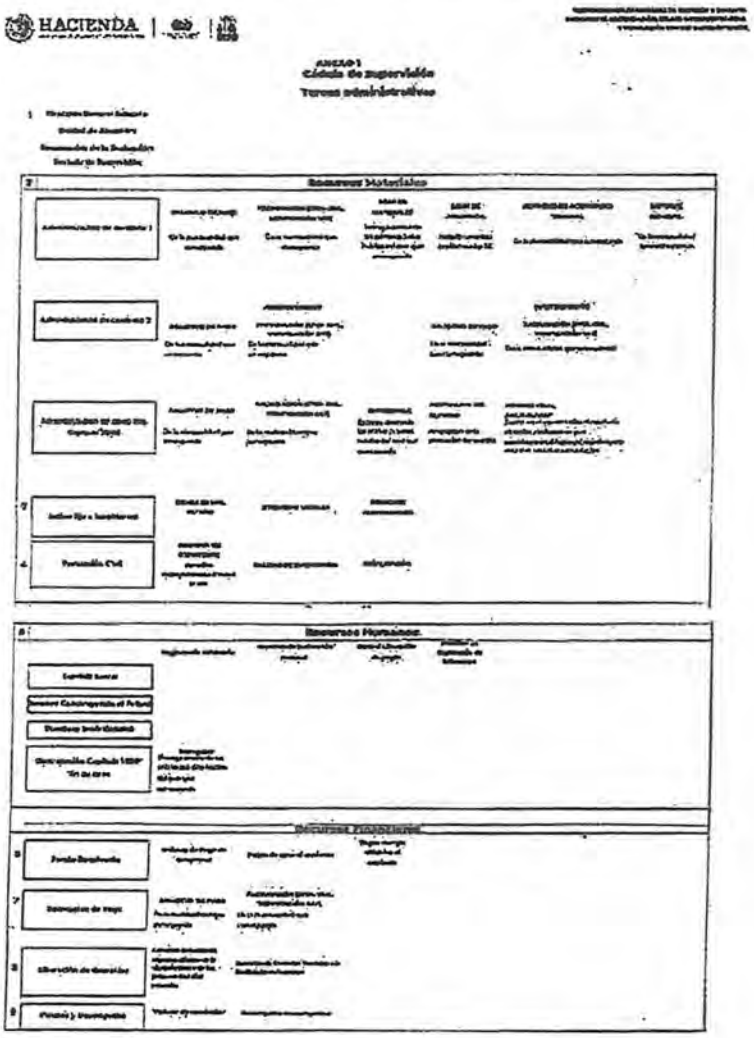
ANEXO 11

CÉDULA DE SUPERVISIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS

1. Escribir 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. Indicar 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. Indicar 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. Indicar 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. Indicar 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. Indicar si 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 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. Indicar si a la fecha de la supervisión la Unidad se encuentra al corriente en la presentación de solicitudes de pago de los servicios contratados.
8. Indicar si 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. Indicar si a 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.

ANEXO 11

CÉDULA DE SUPERVISIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS



FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
· **ÁREA RESPONSABLE**	
ROBERTO TEJERO CASTAÑEDA, Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios.	
LUZ HIRAM OLIMPIA LAGUNA MORALES, Directora General de Unidades de Atención a Usuarios "A".	
BERTHA ANGÉLICA GARCÍA CANO, Directora General de Atención a Usuarios "B".	
VÍCTOR HUGO CALETTI OCHOA, Director Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas.	
PATRICIA ADRIANA SÁNCHEZ PELAYO, Directora de Control y Supervisión "A".	

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
AMÉRICA GUADALUPE FLORES ROMERO, Directora de Control y Supervisión "BA1".	
FABIÁN RODRÍGUEZ BOJORGES, Director de Control y Supervisión "BB2".	
JAIME ARÉVALO CARDOSO, Director de Control y Supervisión "BC3".	
· **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES**	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Legales.	
· **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**	
ROBERTO EDUARDO GARCÍA MOLINA, Director 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. - A partir de la entrada en vigor del presente Manual, queda sin efecto el **"Manual de Procedimiento para la Supervisión y Evaluación del Desempeño de las Subdelegaciones"** fechado en el mes de julio de 2016.