



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Oficina de Enlaces con Servicios Federales y Estatales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Oficina de Enlaces con Servicios Federales y Estatales

Elaboró	Aprobó	Validó
 L.T. Claudia Patricia Fregoso Estrada Auxiliar PRESIDENCIA MUNICIPAL MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRUNO 2023-2024	 D.I. Esly América Franco Islas Jefa de Área PRESIDENCIA MUNICIPAL MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRUNO 2023-2024	 Juan García Melo Secretario de Fomento PRESIDENCIA MUNICIPAL MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRUNO 2023-2024



Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2020-2024

Unidad Técnica de Innovación Gubernamental

Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás

Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640

Contacto (775) 7558450

Secretaría de Fomento Económico

Oficina de Enlaces con Servicios Federales y Estatales

Mayo de 2023.

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento

Se autorizará siempre y cuando se dé el crédito

Correspondiente a la fuente.

Contenido

I.	Introducción	5
II.	Objetivos del manual.....	6
III.	Procedimiento “1”	8
	“Logística de entrega de apoyos”	8
1.	Desarrollo de procedimientos	9
2.	Descripción de actividades.	11
3.	Modelado de procesos	13
	“Asesoría y orientación de quejas”	14
1.	Desarrollo de procedimientos	15
2.	Descripción de actividades.	19
2.	Modelado de negocios	20
VI.-	Procedimiento “3”	21
	“Realización de la queja electrónica”	21
1.	Desarrollo de procedimientos	22
2.	Descripción de actividades.	28

4.	Modelado de procesos	30
----	----------------------------	----

I. Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

El presente manual tiene como objetivo, equipar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita hacer más eficiente los trámites y servicios, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas.

II. Objetivos del manual

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan, sistematizando las principales funciones que se realizan en la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales y que describa los procedimientos de cada una de las distintas áreas que la integran como son: el módulo de atención de ODECO módulo de atención de CONDUSEF y el área de Programas Sociales; logrando así alcanzar las metas y objetivos institucionales.

Dando conocer el funcionamiento interno, la descripción de tareas, así como los requerimientos de cada puesto y el responsable en cada tarea, motivo por el cual el presente manual puede ser utilizado como herramienta para el análisis de procedimientos, pues es una forma de determinar responsabilidades administrativas y funcionales, así como evitar la alteración de protocolos establecidos.



III. Procedimiento “1”

“Logística de entrega de apoyos” (OESFyE-LEA-01)

1. Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósito del Procedimiento

Fungir como enlace para la logística de la entrega de apoyos provenientes de programas federales y estatales a los habitantes del Municipio.

1.2 Alcance

La Oficina de Enlaces con Servicios Federales y verifica que los apoyos provenientes de programas federales y estatales, lleguen con toda oportunidad a la población objetivo del Municipio, de acuerdo con la normatividad aplicable.

1.3 Referencias

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tulancingo (Art. 33).
Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Económico (Art.14, Fracción 1).

1.4 Responsabilidades

- La Oficina de Enlaces y Servicios Federales y Estatales es el enlace con los programas federales y estatales para la logística de cada uno de los operativos de entregas de apoyos monetarios en los diversos Programas de la población de Tulancingo.

1.5 Políticas y lineamientos

ARTÍCULO 14.- Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Económico

Fracción I. Fungir como enlace para la organización y logística de la entrega de apoyos provenientes de programas, federales y estatales a los habitantes del Municipio;

1.6 Definiciones

CONVOCATORIA: Del verbo convocar refiere a citar o llamar a una o más personas para que asistan a determinado acto o lugar.

OFICINA BIENESTAR: Esta Secretaría es quien recibe la documentación de la población mexicana interesada en obtener alguna ayuda económica de los llamados Programas Prioritarios del **Bienestar**.

SEDE: Lugar que constituye el núcleo principal de cualquier actividad o el domicilio principal de una organización, empresa.

SFE: Secretaría de Fomento Económico.

SIAC: Sistema Integral de Atención Ciudadana.

DEPENDENCIAS: Dependencias Federales y Estatales.

SECRETARÍAS O ÁREAS DE APOYO: Secretaría de la Tesorería y Administración, Secretaría de Seguridad Ciudadana, Secretaría de Cultura, Educación Deporte y Juventud.

1.7 Formatos e instructivos

PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO SECRETARÍA DE FOMENTO ECONÓMICO DIRECCIÓN DE ENLACE CON SERVICIOS FEDERALES Y ESTATALES BITÁCORA OPERATIVA	
FECHA:	
SEDE:	
PROGRAMA:	
CIUDADANOS BENEFICIADOS:	
PROGRAMA:	
CIUDADANOS BENEFICIADOS:	
APOYO SOLICITADO	
ESPACIO:	
MOBILIARIO:	
RESPONSABLE DEL PROGRAMA:	
RESPONSABLE DE LA INST. LIQUIDADORA:	
MONTO DISPERSADO APROXIMADO:	
RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE ENLACE:	
OBSERVACIONES:	

← Día en que se realiza el operativo

← Nombre del programa que otorga el apoyo

← Unidad deportiva Auditorio, cancha techada

Tulancingo
Jaltepec
Santa Ana
Hueytlalpan
Santa María
Asunción

→ Número de ciudadanos atendidos

→ Número de sillas y mesas prestadas por logística o arrendadas

10

Personal de la oficina de Bienestar

Personal de la oficina de enlace de presidencia

2. Descripción de actividades.

		Procedimiento	PR-OESFyE-01
		Organización y logística de entrega de apoyos	Fecha: 11- JULIO-2023
			Versión: 1
Página: 1-3			
		PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.	
Unidad Administrativa: Secretaría de Fomento Económico		Área responsable: Oficina de enlaces de servicios federales y estatales	
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Dependencias	Envían oficio de concertación para las diferentes entregas de apoyos correspondientes. Se ingresa la solicitud por Oficialía de Partes.	N/A
2			N/A
3	Oficialía de partes	Recibe la solicitud, la captura en el SIAC y la turna a la SFE.	N/A
4	Auxiliar	Recibe solicitud por medio del SIAC, mediante la plataforma y lo entrega al titular para dar seguimiento.	N/A
5	Titular	Recibe la solicitud, le indica al auxiliar iniciar con la logística del operativo y que de contestación en el SIAC.	N/A
6	Auxiliar	Realiza oficio de contestación y sube respuesta al SIAC. .Elabora oficios a las diferentes Secretarías o Áreas de las que se requiere.	N/A
7	Jefe de Oficina	Revisa, firma los oficios y los devuelve al auxiliar.	N/A
8	Auxiliar	Recibe y entrega los oficios a las Secretarías o Áreas de las que se requiere.	N/A
9	Secretarías o Áreas de apoyo	Reciben, firman y sellan de acuse de recibido, lo devuelven el acuse al auxiliar.	N/A

10	Dirección de Logística	<p>Informa si cuenta con el mobiliario mediante oficio.</p> <p>¿Cuenta con el mobiliario? Si, Paso 13</p> <p>¿Cuenta con el mobiliario? No, Paso 11</p>	N/A
11	Auxiliar	<p>Recibe oficio de logística indicando que no hay mobiliario solicitado y elabora requisición para área de administración y se recaban las firmas del jefe de oficina, coordinador técnico y el secretario de fomento económico. Lleva la requisición al área de Administración.</p>	N/A
12	Dirección de Administración	<p>Recibe requisición, firma y sella la regresa a la auxiliar.</p>	N/A
13	Proveedor o Dirección de Logística	<p>Lleva el mobiliario un día antes a las sedes establecidas en la requisición u oficio.</p>	N/A
14	Jefe de Oficina o Auxiliar	<p>Recibe mobiliario y lo resguarda en las sedes. Día del evento estará al pendiente de la llegada de la ambulancia, seguridad ciudadana junto con el personal de las Dependencias, que los accesos de entrada, sanitarios etc. Verifica que se lleve de manera correcta el evento y que no haga falta nada.</p>	N/A
15	Auxiliar	<p>Elabora reporte y bitácora de los asistentes a la entrega de apoyos de cada una de las sedes con evidencia fotográfica y la entrega al jefe de oficina.</p>	Bitácora
16	Jefe de Oficina	<p>Recibe, valida información y entrega al auxiliar.</p>	N/A
		FIN DEL PROCESO	

Modelado de procesos

<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2020-2024</p>	Procedimiento	PR-OESFyE-01	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Organización y logística de entrega de apoyos	Fecha: 11-JULIO-23	
		Versión: 1	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Secretaría de Fomento Económico	Área responsable: Oficina de enlaces de servicios federales y estatales		
Diagrama de flujo.			

ANEXO PR-OESFyE-01

“Asesoría y orientación de quejas” **(ODECO-AYOQ-02)**

1. Desarrollo de procedimientos

3.1 Propósito del Procedimiento

Brindar asesoría de quejas y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los consumidores y proveedores, cumplir de manera efectiva con la protección al consumidor y dar inicio al procedimiento de conciliación entre las partes

3.2 Alcance

La oficina de Unidad de Atención ODECO, va dirigido a todo consumidor de productos y servicios que quieran realizar una denuncia de presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables por parte de algún proveedor.

3.3 Referencias

- Guía de la asesoría y recepción de quejas
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 28 párrafo 2,3,5.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, Art. 99
- Reglamento interior de la secretaria de fomento económico del municipio de Tulancingo de Bravo, Hgo. Art. 33
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2004. (artículo único, la fracción será según corresponda a cada unidad administrativa).

3.4 Responsabilidades

El Auxiliar Técnico Especializado será el responsable de asesorar al consumidor toda vez que este autorice.

El Consumidor deberá presentar los siguientes requisitos para interponer queja Art. 99 de la Ley Federal de Protección al consumidor.

Datos del consumidor:

Nombre, razón social o denominación (esas últimas de persona moral) domicilio, teléfono de contacto, correo electrónico, sexo, identificación oficial, edad y nacionalidad.

Datos del proveedor, los cuáles son: nombre completo, razón social o denominación, domicilio, teléfono de contacto, giro comercial, CURP, correo electrónico y RFC.

Documentos que puede presentar el consumidor son los siguientes: contratos, facturas, notas de remisión o servicio, comprobantes de compras, recibos y bauchers.

3.5 Políticas y lineamientos

Atención de lunes a viernes de 8:30 horas a 16:00 horas

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 28 párrafo 2,3,5.

Ley Federal de Protección al Consumidor, Art. 99

Reglamento interno de la Administración Pública del municipio de Tulancingo de Bravo, Art. 33

Reglamento interior de la secretaria de fomento económico del municipio de Tulancingo de Bravo Hgo Art.14

III. Atender y derivar las denuncias o quejas de los consumidores de bienes y servicios a la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor del Estado de Hidalgo, de conformidad con el convenio que para tal efecto se celebre;

VI. Las demás que le sean señaladas por las disposiciones legales y reglamentarias y normas oficiales aplicables en la materia.

3.6 Definiciones

CONSUMIDOR: Es toda aquella persona física no moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

Se entiende también por consumidor la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

QUEJA: Acusación ante un juez o autoridad administrativa competente, ejecutando en forma solemne y como parte en el proceso la acción contra el responsable.

3.7 Formatos e instructivos

Formato de recepción de queja

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS

Fecha de solicitud del trámite
DD / MM / AAAA

OFICINA RECEPTORA : _____

IMPORTANTE
1- LLENAR TODOS LOS ESPACIOS CON LETRA LEGIBLE, SÓLO SE APLICA CUANDO SE IMPRIME
2- ANEXAR COPIAS FOTOSTÁTICAS LEGIBLES POR DUPLICADO
3- ESPECIFIQUE SU QUEJA Y SU PRETENSIÓN

CONSUMIDOR

NOMBRE APELLIDO (S) SEXO EDAD

DOMICILIO (calle, número y colonia)

PAÍS CÓDIGO POSTAL CORREO ELECTRÓNICO

TELÉFONO FECHA DE ADQUISICIÓN DEL BIEN O SERVICIO

PROVEEDOR

NOMBRE DEL PROVEEDOR TELÉFONO

DOMICILIO (calle, número y colonia)

PAÍS CÓDIGO POSTAL MONTO DE LO RECLAMADO

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN (Describe los hechos)

PARA CUALQUIER DUDA O COMENTARIO COMUNIQUESE A LOS TELÉFONOS : 01(800)4688722 O (55)55688722 e-mail : asesoria@profeco.gob.mx
www.gob.mx/profeco

MÉXICO GOBIERNO DE LA ESTADIDAD

COFOPR COMISIÓN FEDERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México
(55) 5625 6700

ODECO
TULANCINGO

Nombre
completo del
consumidor

El que
suministra
cualquier bien
o servicio.

Descripción
textual de lo
que da motivo
a la queja.

Fecha en
la que se
realiza la
queja.

Persona que
compra o
adquiere
cualquier bien o
servicio.

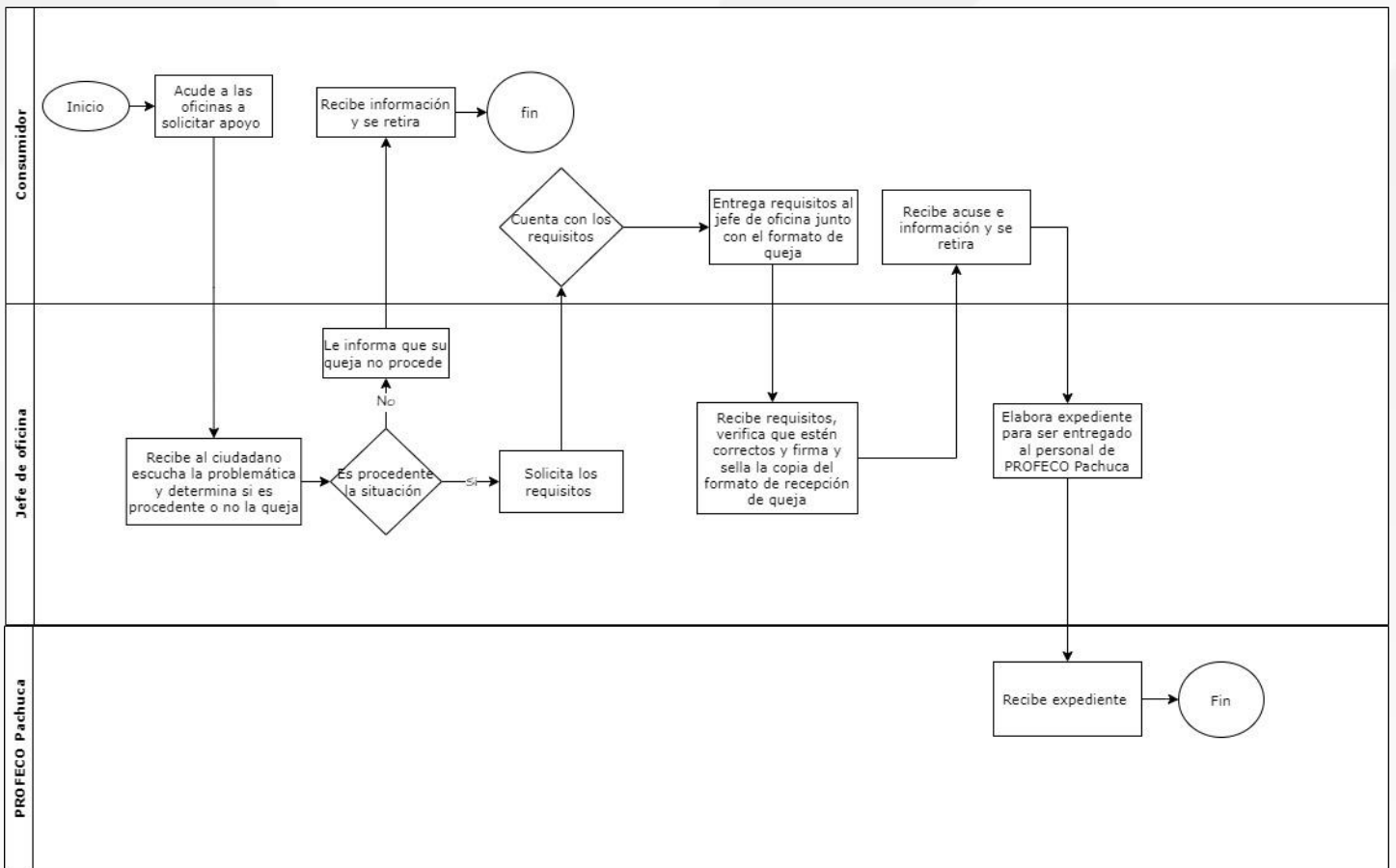
Cantidad de
dinero por el
daño causado.

2. Descripción de actividades.

	Procedimiento		PR-ODECO-04	
	Asesoría de quejas		Fecha: 11 de julio 2023	
			Versión: 1	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Secretaría de Fomento Económico		Área responsable: Oficina de enlace ODECO		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Consumidor	Acude a las oficinas de ODECO a solicitar apoyo	N/A	
2	Auxiliar Técnico Especializado	Recibe al usuario, escucha su problema y determina SI es procedente (Paso 5) o NO la queja.	N/A	
3	Auxiliar Técnico Especializado	Si la queja no es procedente se canaliza al consumidor con la autoridad competente.	N/A	
4	Consumidor	Recibe la información y se retira de la oficina. Fin del proceso	N/A	
5	Auxiliar Técnico Especializado	Si la queja es procedente , solicita los requisitos establecidos en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.(Paso 7)	N/A	
6	Consumidor	Si no cuenta en ese momento con los requisitos solicitados, se retira, recaba los y regresa para interponer queja.	N/A	
7	Consumidor	Entrega requisitos al Auxiliar Técnico Especializado junto con el formato de recepción de queja en original y copia.	N/A	
8	Auxiliar Técnico Especializado	Recibe requisitos, verifica que estén correctos, firma y sella la copia del formato de recepción de queja; la devuelve al consumidor, informándole que turnará su queja a PROFECO Pachuca.	N/A	
9	Consumidor	Recibe acuse y la información proporcionada por el jefe de oficina y se retira.	Formato de recepción de queja	
10	Auxiliar Técnico Especializado	Elabora expediente para ser entregado al personal de PROFECO Pachuca	N/A	
11	Consumidor	Recibe expediente	N/A	
		Fin del proceso	N/A	

2. Modelado de negocios

	Procedimiento	PR-ODECO-02	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	"Recepción de Quejas"	Fecha: 11-JULIO-23	
		Versión: 1	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Secretaría de Fomento Económico		Área responsable: Oficina de Enlace ODECO	
Diagrama de flujo.			



VI.- Procedimiento “2”

“Realización de la queja electrónica” (CONDUSEF –RQE-04)

1. Desarrollo de procedimientos

4.1 Propósito del Procedimiento

La **CONDUSEF** tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando seguridad jurídica en las operaciones financieras y en las relaciones que se establezcan entre ambas partes., así como asesorar ,orientar y apoyar al ciudadano para realizar una QE, el usuario describe su problema y presenta los documentos que ampara su dicho para solicitar explicación de los hechos a la Institución financiera correspondiente de esa forma CONDUSEF funge como intermediario entre ambas partes de forma conciliatoria.

4.2 Alcance

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.La oficina de Unidad de Atención CONDUSEF, va dirigido a todo ciudadano que utilice servicios financieros, el cual se encargara de dar asesoramiento, apoyo y dar solución al ciudadano que tenga alguna inconformidad con las entidades financieras que estén reguladas por la CONDUSEF

4.3 Referencias

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Reglamento interno de la Administración Pública del municipio de Tulancingo de Bravo Hgo.

Convenio con Delegación Estatal CONDUSEF (vigente a la fecha).

Reglamento interior de la secretaria de fomento económico del municipio de Tulancingo de Bravo Hgo.

4.4 Responsabilidades

El Auxiliar Técnico Especializado y/o auxiliar serán los responsables de elaborar la QE, toda vez que el usuario la autorice. CONDUSEF será responsable de la recepción de la queja y le enviará a la Institución financiera correspondiente para su respuesta.

La responsabilidad del usuario es contar con los datos actualizados que requiere la CONDUSEF mediante la página web de la QUEJA ELECTRÓNICA los cuáles son:

-INE vigente

Estado de cuenta actualizado (donde se encuentren los datos no reconocidos plasmados o datos referentes a la queja electrónica).

Llenar y firmar la solicitud de la queja electrónica la cual se entrega al usuario al momento de revisar la queja electrónica.

4.5 Políticas y lineamientos

- Asesoramiento, consulta y asistencia en materia de reclamos de instituciones financieras.
- Atención de lunes a viernes de 8:30 horas a 16:00 horas.
- Realizar la queja electrónica.

Reglamento interno de la Administración Pública del municipio de Tulancingo de Bravo, Art. 33

IV.- Servir de intermediario entre el Gobierno Municipal y las Dependencias Federales y Estatales para fomentar el desarrollo económico en las actividades productivas del Municipio.

Reglamento interior de la secretaria de fomento económico del municipio de Tulancingo de Bravo Hgo Art. 14

IV. Atender y derivar las denuncias y quejas de los usuarios de servicios financieros a la Delegación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en el estado de Hidalgo, de conformidad con el convenio que para tal efecto se celebre;

VI. Las demás que le sean señaladas por las disposiciones legales y reglamentarias y normas oficiales aplicables en la materia.

Artículo 59 Bis 1.- La Comisión Nacional podrá realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le plantean, antes de iniciar con los Procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), para lo cual gestionará ante las Instituciones Financieras los asuntos de los usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.

Requisitos:

Estado de cuenta en donde presenta el problema financiero, resumen de movimiento o póliza, identificación oficial, una cuenta de correo electrónico y número telefónico de contacto.

4.6 Definiciones

QE – Queja electrónica.

SIPRES - Sistema de prestadores de servicios financieros.

CONDUSEF – Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.

4.7 Formatos e instructivos

Se encuentra en la página de CONDUSEF Federal (www.CONDUSEF.com) , la cual cuenta con el formato para ingresar a la queja electrónica. **F- 2**

Datos del usuario

Persona Física Persona Moral

Nombre(s)*:

Apellido Paterno*:

Apellido Materno*:

CURP*: [Consultar CURP](#)

Correo Electrónico*:

Confirmación de Correo Electrónico*:

Teléfono Fijo:

Teléfono Móvil*:

Confirmación del Teléfono Móvil*:

Tipo de Identificación*:

Número de Identificación*:

Domicilio del Usuario

Código Postal*: [Consultar CP](#)

Entidad Federativa*:

Alcaldía/Municipio*:

Colonia*:

Calle*:

Número Exterior*:

Número Interior:

Domicilio del Usuario

Código Postal*: [Consultar CP](#)

Entidad Federativa*:

Alcaldía/Municipio*:

Colonia*:

Calle*:

Número Exterior*:


Número Interior:

Unidad de Atención de la CONDUSEF

Elige la Unidad de Atención a Usuarios de la CONDUSEF que deseas realice el seguimiento de tu asunto, esto ayudará a que recibas la atención personalizada que necesitas.

A continuación te presentamos las Oficinas más cercanas a tu domicilio.

Unidad de Atención a Usuarios*:

 Domicilio:

 Teléfono:

 Titular:

Datos del asunto

Datos de la Institución Financiera

Sector Financiero*:

Selecciona una opción ▼

Institución Financiera*: [Consultar SIPRES](#)

Selecciona una opción ▼

Producto*:

Selecciona una opción ▼

Causa*:

Selecciona una opción ▼

No. Poliza/Cuenta/Contrato/Tarjeta*:



Número

Pretensiones(0/4000)*:

Coloca claramente las pretensiones que reclamas a la Institución Financiera.

Hechos(0/4000)*:

2. Descripción de actividades.

		Procedimiento	PR-CONDUSEF-04	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
		Realización De La Queja Electrónica (QE)	Fecha: 11-JULIO-2023	
			Versión: 1	
			Página: 2	
Unidad Administrativa: Secretaría de Fomento Económico			Área responsable: Unidad de enlace CONDUSEF del municipio de Tulancingo Hgo.	
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Usuario	Pide asesoría en cuanto a servicios financieros	N/A	
2	Auxiliar	Proporciona la atención al Usuario, dirigiéndolo con el Auxiliar Técnico Especializado.	N/A	
3	Auxiliar Técnico Especializado	Recibe al usuario, escucha su problema y lo orientan, dándole la QE como la primera instancia para poder darle una probable respuesta favorable.	N/A	
4	Auxiliar Técnico Especializado	Se explica de forma clara, qué requisitos son los necesarios para realizar la QE.	N/A	
5	Usuario	¿Cuenta con los requisitos? Si, paso 6 ¿Cuenta con los requisitos? No, fin del proceso	N/A	
6	Usuario	Entrega los requisitos al Auxiliar Técnico Especializado.		
7	Auxiliar Técnico Especializado	Revisa los documentos presentados por el usuario que estén actualizados y sean los correctos.	N/A	
8	Auxiliar Técnico Especializado	Solicita al auxiliar que capture los datos correspondientes plataforma Queja Digital en conjunto con el usuario.	Plataforma Digital	
9	Auxiliar	Ingresar la queja de manera electrónica en la plataforma de la página oficial CONDUSEF, informándole al usuario que debe esperar a que le sea enviado el correo electrónico de confirmación por parte de la CONDUSEF.	N/A	
10	Auxiliar	Imprime la queja para proporcionarla al ciudadano.	N/A	
11	Usuario	Recibe la queja impresa, verifica que su información sea correcta y la firma, se la regresa al auxiliar ¿La queja es correcta? Si, paso 13 ¿La queja es correcta? No, paso 12	N/A	
12	Auxiliar Técnico Especializado	Realiza la corrección de la queja.		
13	Auxiliar	Recibe la queja firmada, la escanea y la sube a la plataforma con los demás requisitos solicitados.	N/A	

14	Auxiliar	Notifica al ciudadano de que toda que la información será enviada a su correo por el sistema de CONDUSEF.	N/A
15	Usuario	Recibe el correo de notificación ¿La respuesta es positiva? Si, fin del proceso ¿La respuesta es positiva? No, se asesora al usuario.	
		Fin del procedimiento	

3. Modelado de procesos

	Procedimiento	PR-OESFyE-01	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Realización De La Queja Electrónica (QE)	Fecha: 11-JULIO-23	
		Versión: 1	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Secretaría de Fomento Económico		Área responsable: Unidad de enlace CONDUSEF	
Diagrama de flujo.			

