

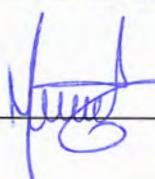
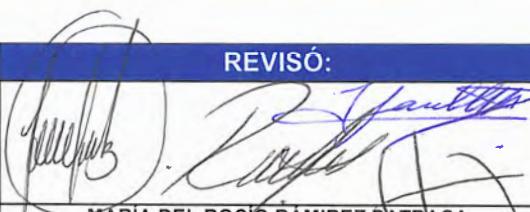
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ATENCIÓN A TRABAJADORES

Coordinación General de Información y Vinculación



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
CGIV/MP/ 2018	SEPTIEMBRE 2018	00	1 DE 142

Manual de Procedimientos Coordinación General de Información y Vinculación

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 ITZEL MONSERRAT GARCÍA HERNÁNDEZ SUBDIRECTORA DE ÁREA	 MARÍA DEL ROCÍO RAMÍREZ PATRACA DIRECTORA DE ATENCIÓN A TRABAJADORES Y DIFUSIÓN DEL SAR ELODIA IVONNE HERNÁNDEZ CONTRERAS DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL CARLOS FRANCISCO RAMÍREZ ALPÍZAR DIRECTOR DE VINCULACIÓN JOAQUÍN SEBASTIÁN JAUBERT DENIE DIRECTOR DE ÁREA	 MÓNICA L. MENDOZA ARCHER COORDINADORA GENERAL DE INFORMACIÓN Y. VINCULACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
CGIV/MP/ 2018	SEPTIEMBRE 2018	00	3 DE 142

Contenido:

	Descripción	Página
I.	Introducción	6
II.	Objetivo	7
III.	Alcance	7
IV	Procedimientos:	
a)	Procedimiento para la Atención a Trabajadores	8
b)	Procedimiento para Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores	22
c)	Procedimiento para Pláticas en Centros de Trabajo	29
d)	Procedimiento para Ferias y Módulos de Atención al Trabajador	37
e)	Procedimiento para la Actualización y revisión de autorización de campañas de comunicación social	47
f)	Procedimiento para la Contratación de proveedores para las campañas de comunicación social de la comisión nacional del sistema de retiro	53
g)	Procedimiento para el Ingreso de información y actualización de contenidos en la página de internet	59
h)	Procedimiento para el Diseño de material impreso para difusión	63
i)	Procedimiento para la elaboración, envío de síntesis de prensa y captura de notas periodísticas	67
j)	Procedimiento para la publicación de una agenda en redes sociales	71
k)	Procedimiento para la elaboración y envío de boletines de prensa, entrevistas y conferencias de prensa	74
l)	Procedimiento para la Evaluación del material publicitario que realizan las administradoras de fondos para el retiro	82
m)	Procedimiento para el Envío de mensajes de estado de cuenta a las administradoras de fondos para el retiro	89
n)	Procedimiento para la organización, celebración y seguimiento de las sesiones de los Órganos de Gobierno	93
o)	Procedimiento de Atención a Solicitudes de Acceso a la Información y Datos Personales	98
p)	Procedimiento de Atención a Recursos de Revisión	111
q)	Procedimiento para la Celebración, publicación y seguimiento de las resoluciones emitidas por el Comité de Transparencia	124
r)	Procedimiento para la Actualización del Portal de Educación Financiera Del Gobierno Federal “EDUFIN MÉXICO”	132
s)	Procedimiento para la Actualización de contenidos del portal web “La Aventura de Mi Vida”	138





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
CGIV/MP/ 2018	SEPTIEMBRE 2018	00	5 DE 142



Solicitud de Actualización del Manual Procedimientos

Para ser llenado por Representante de la CGATI	FOLIO No: FECHA:
---	---------------------

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO:

Código: CGIV/MP/2018	Sección o Área: Coordinación General de Información y Vinculación
----------------------	---

Título: Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Información y Vinculación
--

MOTIVO: ACTUALIZACIÓN CREACIÓN BAJA:

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:

Creación del Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Información y Vinculación en virtud de las modificaciones al Reglamento Interior de la CONSAR, publicado en el DOF el 17 de noviembre de 2015 así como la publicación en el DOF del Manual de Organización General, el 14 de septiembre de 2016.

SOLICITANTE:

Nombre: Carlos Francisco Ramírez Alpizar	Firma:
Puesto: Director de Vinculación	Fecha: 28 de septiembre del 2018.

RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Nombre: Mónica Leticia Mendoza Archer	Firma:
Puesto: Coordinadora General de Información y Vinculación	Fecha: 28 de septiembre del 2018



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
CGIV/MP/ 2018	SEPTIEMBRE 2018	00	6 DE 142

I. INTRODUCCIÓN.

El presente Manual se constituye como el documento que fija las prácticas de los procedimientos judiciales y administrativos en los que interviene la CON SAR por conducto de la **Coordinación General de Información y Vinculación** en sus procesos básicos de:

- a) Procedimiento para la Atención a Trabajadores
- b) Procedimiento para Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores
- c) Procedimiento para Pláticas en Centros de Trabajo
- d) Procedimiento para Ferias y Módulos de Atención al Trabajador
- e) Procedimiento para la Actualización y revisión de autorización de campañas de comunicación social
- f) Procedimiento para la Contratación de proveedores para las campañas de comunicación social de la CON SAR
- g) Procedimiento para el Ingreso de información y actualización de contenidos en la página de internet
- h) Procedimiento para el Diseño de material impreso para difusión
- i) Procedimiento para la elaboración, envío de síntesis de prensa y captura de notas periodísticas
- j) Procedimiento para la publicación de una agenda en redes sociales
- k) Procedimiento para la elaboración y envío de boletines de prensa, entrevistas y conferencias de prensa
- l) Procedimiento para la Evaluación del material publicitario que realizan las administradoras de fondos para el retiro
- m) Procedimiento para el Envío de mensajes de estado de cuenta a las administradoras de fondos para el retiro
- n) Procedimiento para la organización, celebración y seguimiento de las sesiones de los Órganos de Gobierno
- o) Procedimiento de Atención a Solicituds de Acceso a la Información y Datos Personales
- p) Procedimiento de Atención a Recursos de Revisión
- q) Procedimiento para la Celebración, publicación y seguimiento de las resoluciones emitidas por el Comité de Transparencia
- r) Procedimiento para la Actualización del Portal de Educación Financiera Del Gobierno Federal "EDUFIN MÉXICO"
- s) Procedimiento para la Actualización de contenidos del portal web "La Aventura de Mi Vida"

Estos procesos conforman el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Información y Vinculación, el cual incluye los mecanismos y normas de operación que regulan el quehacer en materia de comunicación, información, educación financiera y vinculación institucional de la CON SAR con diferentes organismos.

S. n
X
H



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
CGIV/MP/ 2018	SEPTIEMBRE 2018	00	7 DE 142

Los procedimientos del presente Manual son representados gráficamente en los Diagramas de Procesos. También se encuentra esquematizada la manera cómo interactúan todas las unidades administrativas y cómo intervienen dentro del proceso básico y los procesos de soporte, identificando las entradas y las salidas o resultados de estos.

Las revisiones al Manual se realizan cada vez que se emitan procedimientos nuevos, se adopten herramientas o controles al proceso o servicio como consecuencia de la implantación del proceso de mejora continua, así mismo; es actualizado continuamente en función de los comentarios de todo el personal involucrado en los procesos mencionados, en relación con la calidad del servicio proporcionado al usuario.

Este documento puede servir como elemento de inducción al personal de nuevo ingreso, de modo tal que la orientación hacia la calidad sea rápidamente asimilada.

SP. J
A



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
CGIV/MP/ 2018	SEPTIEMBRE 2018	00	8 DE 142

II. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y disposiciones que regulan el quehacer de la Coordinación General de Información y Vinculación, permitiendo una visión amplia de las actividades, procesos y bases normativas que se aplican con el fin de unificar criterios en la ejecución de los procedimientos descritos y darlos a conocer al personal de las áreas que integran la misma.

III. ALCANCE.

El campo de aplicación del Manual de Procedimientos permite implantar, mantener, operar y asegurar la calidad de los servicios en materia de comunicación, información, educación financiera y vinculación institucional de la CON SAR con diferentes organismos, prestados por la Coordinación General de Información y Vinculación.

*S.P. X
h i.
1*

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	9 DE 142

III. PROCEDIMIENTOS.

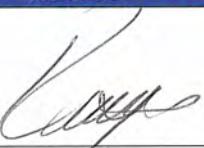
a) Procedimiento para la Atención a Trabajadores

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que deberán llevar a cabo los funcionarios responsables de atender las consultas de los trabajadores en materia del Sistema de Ahorro para el Retiro, con el fin de proporcionar una respuesta veraz y oportuna dentro del marco regulatorio aplicable mediante los diversos medios por los que éstas se reciben.

2. ALCANCE

Aplica a todas las solicitudes que por parte de los trabajadores se reciben en la Coordinación General de Información y Vinculación relacionadas con temas sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro a través de los siguientes medios: escrito, módulo de atención, teléfono, correo electrónico, sistema de Consultas de Trabajadores por Internet (COTI: casos reportados por SARTEL o el Chat del SAR) y Sistema de Gestión Electrónica de la CONDUSEF (SIGE).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
ALFREDO CASTRO HERNÁNDEZ SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A TRABAJADORES	MARÍA DEL ROCÍO RAMÍREZ PATRACA DIRECTORA DE ATENCIÓN A TRABAJADORES Y DIFUSIÓN DEL SAR	MÓNICA LETICIA MENDOZA ARCHER COORDINADORA GENERAL DE INFORMACIÓN Y VINCULACIÓN



PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	10 DE 142

3. DESARROLLO

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
RECEPCIÓN DE CONSULTAS		
1	Jefe de Unidad	<p>Recepción de consultas vía escrito</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe por medio del SISAT el archivo electrónico de la petición del trabajador (escrito de petición y documentos adjuntos, previamente digitalizados y cargados en el SICOD por Oficialía de Partes). Posteriormente, recibe de oficialía de partes el expediente físico de la petición.• Revisa la petición del trabajador y la asigna a un Analista, turnando el archivo electrónico a través del SISAT y entregándole el expediente físico para su atención. <p>Recepción de consultas vía correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe la petición del trabajador remitida a la CONSAR vía correo electrónico.• Revisa la petición del trabajador y la asigna a un Analista para su atención, reenviando el correo electrónico con la petición.
	Analista	<p>Recepción de consultas vía COTI</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe por medio del SISAT la consulta electrónica del trabajador, misma que es capturada por un asesor de los centros de atención del SAR de la CONSAR (SARTEL o Chat del SAR). <p>Recepción de consultas vía Módulo</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe al trabajador en el módulo de atención de la CONSAR y le solicita su nombre completo, NSS y/o CURP. <p>Recepción de consultas vía telefónica</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe la llamada del trabajador y le solicita su nombre completo, NSS y/o CURP. <p>Recepción de consultas vía SIGE</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe el caso vía el SIGE y evalúa la procedencia de la atención.• Si no cuenta con gestiones realizadas por la CONDUSEF ante la AFORE, reversa el asunto a la CONDUSEF.

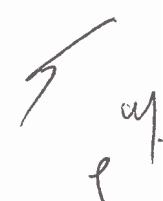
PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	11 DE 142

ATENCIÓN DE CONSULTAS

1	Analista	<p>Escucha y/o revisa la información proporcionada por el trabajador (verbal y/o documental) para determinar cuáles son sus necesidades específicas y brindar la atención correspondiente. En caso de ser necesario consulta las bases de datos con la información que haya proporcionado el trabajador.</p>
2	Analista	<p>Con los datos proporcionados por el trabajador verifica en el SISAT si existe algún antecedente en relación a la atención del caso, o bien, si se registra como nuevo.</p> <p>Para los casos con antecedente generará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio Asociado: si tiene antecedente con un folio abierto, se trata de la misma petición, pero llegó por otra vía o canal de atención. • Folio Vinculado: si tiene antecedente pero se trata de una petición diferente. • Reincidencia: Si tiene antecedente y se trata de la misma problemática asociada a un folio previamente turnado a la AFORE, canaliza Reincidencia a la Administradora (mantiene el mismo folio de atención). <p>Para los casos nuevos pasa a la actividad 3.</p>
3	Analista	<p>De acuerdo a la situación realiza lo siguiente:</p> <p>Si es una petición de Orientación: Pasa a la actividad 4</p> <p>Si es una petición de Trámite: Pasa a la actividad 5</p>



PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	12 DE 142

4	Analista	<p>Captura en SISAT la información general requerida por el sistema para registrar un folio de Orientación. Dependiendo del medio por el cual recibió la consulta, lleva acabo lo siguiente:</p> <p>Para las consultas recibidas vía Módulo o Teléfono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orienta a trabajador en el módulo o vía telefónica. • Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador" de la pantalla de registro del SISAT. • Captura observaciones de la información encontrada en bases de datos, en su caso, y sobre la orientación brindada en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT. <p>Para las consultas recibidas vía Correo Electrónico y COTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador" de la pantalla de registro del SISAT. • Captura observaciones de la información encontrada en bases de datos, en su caso, y sobre la orientación brindada en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT. • Captura respuesta al trabajador en el campo "Mensaje al trabajador" (que se enviará vía correo electrónico a la cuenta de correo proporcionada por el peticionario). <p>Para las consultas recibidas vía SIGE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envía respuesta a la CONDUSEF vía el SIGE. • Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador" de la pantalla de registro del SISAT. • Captura Observaciones de la información encontrada en bases de datos, en su caso, y sobre la orientación brindada en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT. • Adjunta al SISAT la respuesta que previamente envío a la CNDUSEF. <p>Para las consultas recibidas vía escrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador". • Captura observaciones de la información encontrada en bases de datos y sobre la orientación que se brinda en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT. • Una vez generado el folio de orientación, elabora oficio de respuesta para su posterior revisión por parte del Jefe de Unidad, Subdirector, Directora de Atención a Trabajadores y Coordinadora General de Información y Vinculación. • Una vez revisado y firmado el oficio por la Coordinadora General de Información y Vinculación, envía la respuesta al trabajador a través de la oficialía de partes. • Adjunta al SISAT el oficio digitalizado.
---	----------	--

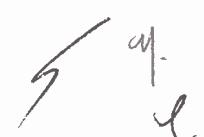


PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	13 DE 142

5	Analista <p>Captura en SISAT la información requerida por el sistema para registrar un folio de Trámite que será turnado a la AFORE, a la DGAN, a la DGSO o a la DGRIF (casos sin proceso), según sea el caso. Dependiendo del medio por el cual recibió la consulta lleva acabo lo siguiente:</p> <p>Para las consultas recibidas vía Módulo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador" de la pantalla de registro del SISAT. • Captura observaciones de la información encontrada en bases de datos, en su caso, y sobre los motivos por los que se turna el folio en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT. • Da respuesta al trabajador en el módulo de atención, informándole el proceso que seguirá la atención de su caso. Si es un trámite turnado a la AFORE, le entrega el documento que contiene el folio con el que podrá dar seguimiento ante la Administradora. <p>Para las consultas recibidas vía Teléfono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador" de la pantalla de registro del SISAT. • Captura observaciones de la información encontrada en bases de datos, en su caso, y sobre los motivos por los que se turna el folio en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT. • Da respuesta al trabajador vía telefónica informándole el proceso que seguirá la atención de su caso. Si es un trámite turnado a la AFORE, le envía a través del SISAT un correo electrónico con el documento que contiene el folio con el que podrá dar seguimiento ante la Administradora. En caso de que no cuente con correo solo se le proporciona el folio. <p>Para las consultas recibidas vía Correo Electrónico y COTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador" de la pantalla de registro del SISAT. • Captura observaciones de la información encontrada en bases de datos, en su caso, y sobre los motivos por los que se turna el folio en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT. • Da respuesta al trabajador enviándole a través del SISAT un correo electrónico informándole el proceso que seguirá la atención de su caso. Si es un trámite turnado a la AFORE, el sistema adjuntará al correo electrónico el documento que contiene el folio con el que podrá dar seguimiento ante la Administradora. <p>Para las consultas recibidas vía SIGE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador" de la pantalla de registro del SISAT. • Captura observaciones de la información encontrada en bases de datos, en su caso, y sobre los motivos por los que se turna el folio en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT. • Genera respuesta y la envía a la CONDUSEF a través del SIGE informando el proceso que seguirá la atención del caso. Si es un trámite turnado a la AFORE, la respuesta debe contener el folio con el que se
---	---





PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	14 DE 142

	<p>podrá dar seguimiento ante la Administradora.</p> <ul style="list-style-type: none">Adjunta al SISAT la respuesta que previamente envío a la CONDUSEF vía el SIGE. <p>Para las consultas recibidas vía escrito:</p> <ul style="list-style-type: none">Captura una descripción de la consulta del trabajador en el campo "consulta del trabajador" de la pantalla de registro del SISAT.Captura observaciones de la información encontrada en bases de datos, en su caso, y sobre los motivos por los que se turna el folio en el campo "Observaciones DAT" de la pantalla de registro del SISAT.Genera el folio de trámite y elabora respuesta informando el proceso que seguirá la atención del caso. Si es un trámite turnado a la AFORE, la respuesta debe contener el folio con el que se podrá dar seguimiento ante la Administradora.Envía respuesta a revisión del Jefe de Unidad, Subdirector, Directora de Atención a Trabajadores y Coordinadora General de Información y Vinculación.Una vez revisado y firmado el oficio por la Coordinadora General de Información y Vinculación, envía la respuesta al trabajador a través de la oficialía de partes.Adjunta al SISAT el oficio digitalizado.
	<ul style="list-style-type: none">Los casos que ingresen a la CONSAR deben ser atendidos de acuerdo al Anexo I "Niveles de Servicio de Atención a Trabajadores" con un porcentaje de variación del -+ 5 %Los tiempos de atención para las AFORE, la DGAN y la DGSO se encuentran establecidos en el "Catálogo SISAT de Trámites Turnados a las AFORE y Niveles de Servicios de las Áreas" (Anexo 2).Los casos turnados a la bandeja de Casos Sin Proceso, a cargo de la DGRIF, que no se resuelvan porque no existe un procedimiento establecido, se reactivarán para su turno a la AFORE cuando se encuentre en operación el procedimiento correspondiente.

SEGUIMIENTO A CASOS TURNADOS A LAS AFORE

1	Analista	Recibe por correo electrónico alerta de respuesta indicando que la AFORE dio contestación al folio del SISAT que le fue turnado. Ingresa al sistema para revisar los pormenores de la atención proporcionada al trabajador.
2	Jefe de Unidad / Analista	<p>En un plazo no mayor a 5 días hábiles de haber recibido respuesta de la AFORE analiza la respuesta proporcionada por la Administradora para identificar con base en la misma si el trámite concluyó. De acuerdo a la situación del caso, ingresa a la pestaña de Gestión del folio SISAT y realiza lo siguiente:</p> <p>Si el caso concluye: Concluye el folio en el sistema capturando las observaciones que permitan identificar el motivo de la conclusión.</p> <p>Si el caso no concluye pasa a la actividad 3.</p>

PROCEDIMIENTO

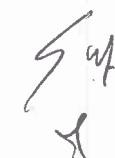
Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	15 DE 142

3	Jefe de Unidad / Analista	<p>Identifica el área que deberá llevar a cabo la atención del folio y lo turna, según corresponda, a la DGAN o a la DGSO.</p> <p>Tratándose de casos que no se resuelvan porque no existe un procedimiento establecido, turna el folio a la bandeja de Casos Sin Proceso, a cargo de la DGRIF (estos folios se reactivarán para su turno a la AFORE cuando se encuentre en operación el procedimiento correspondiente).</p> <p>En caso de que requiera llevar a cabo alguna gestión o revisión adicional, podrá no turnar el folio ingresando la información del seguimiento que se le está dando al caso.</p>
4	DGAN y DGSO	Atiende el caso según los tiempos de atención establecidos en el Catálogo SISAT de Trámites Turnados a las AFORE y Niveles de Servicios de las Áreas (Anexo 2), pudiendo ampliar el plazo de atención las veces que sea necesario siempre y cuando adjunte al sistema alguna evidencia u observación respecto a las gestiones que se han realizado.
5	DGAN y DGSO	Una vez concluida la atención, actualiza el estatus del folio, enviándose una alerta para el usuario de la DAT que lo capturó y para la AFORE a la que fue turnado previamente.
6	Analista	Recibe notificación por correo de la conclusión del folio y verifica que la AFORE emita respuesta para el trabajador con el estatus actualizado de su caso en un término no mayor a 5 días hábiles.

SEGUIMIENTO A CASOS TURNADOS DIRECTAMENTE A LAS ÁREAS

1	DGAN y DGSO	Atiende el caso según los tiempos de atención establecidos en el Catálogo SISAT de Trámites Turnados a las AFORE y Niveles de Servicios de las Áreas (Anexo 2), pudiendo ampliar el plazo de atención las veces que sea necesario siempre y cuando adjunte al sistema alguna evidencia u observación respecto a las gestiones que se han realizado.
2	DGAN y DGSO	<p>Una vez concluida la atención, lleva a cabo lo siguiente:</p> <p>Si elige dar respuesta al trabajador de forma directa, adjunta al sistema alguna evidencia u observación respecto a la respuesta brindada y actualiza el estatus del folio.</p> <p>Si elige no dar respuesta al trabajador, notifica vía sistema a la DAT para que emita la respuesta correspondiente. Pasa a la actividad 3.</p>
3	Analista	En un plazo no mayor a 5 días hábiles de haber recibido notificación de respuesta por parte de la DGSO o la DGAN, da respuesta al trabajador y adjunta al sistema alguna evidencia u observación respecto a la respuesta brindada.



Atención a Trabajadores

CÓDIGO

PCGIV-01

FECHA DE REVISIÓN

SEPTIEMBRE 2018

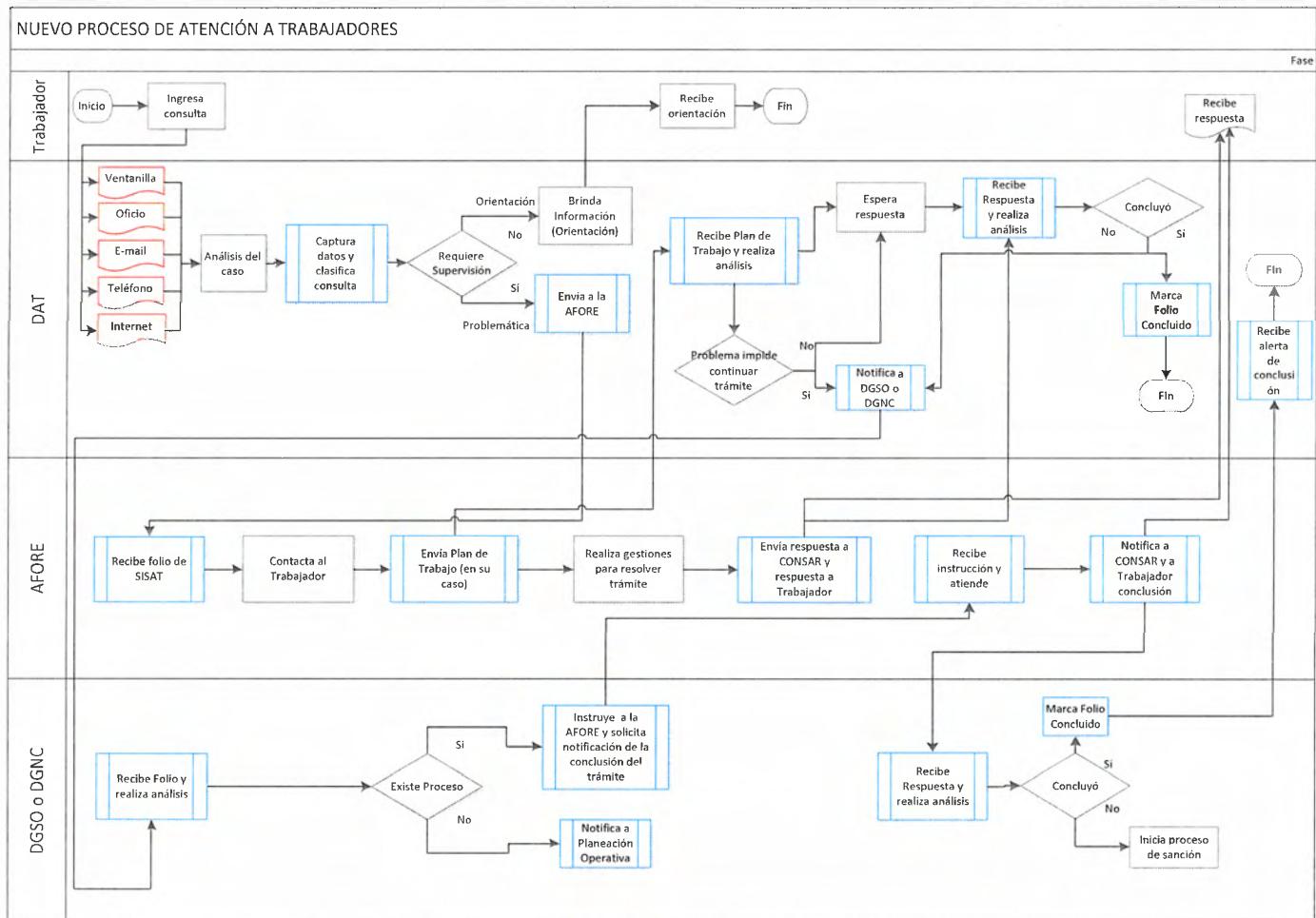
No. DE REVISIÓN

02

PÁGINA

16 DE 142

4. DIAGRAMA DE FLUJO:



5. REFERENCIAS:

5.1 Marco Normativo

- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
- Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
- Reglamento Interior de la CONSAR
- Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	17 DE 142

5.2 Documentos:

Código	Documento
N/A	N/A

5.2 Formatos:

Código	Formatos
N/A	N/A

6. DEFINICIONES:

AFORE: Administradora de Fondos para el Retiro.

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

CONSOR: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

COTI: Consultas de Trabajadores por Internet (casos capturados y enviados por SARTEL y Chat del SAR a través de una liga de internet).

CURP: Clave Única de Registro de Población

DAT: Dirección de Atención a Trabajadores

DGAN: Dirección General Adjunta de Normatividad.

DGRIF: Dirección General de Regulación e Inclusión Financiera

DGSO: Dirección General de Supervisión Operativa.

NSS: Número de Seguridad Social

SICOD: Sistema de Control Documental.

SIGE: Sistema de Gestión Electrónica de la CONDUSEF

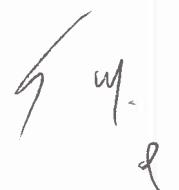
SISAT: Sistema de Supervisión de Atención a Trabajadores.

7. ANEXOS:

1. Niveles de Servicio de Atención a Trabajadores

Origen de Consulta	Tiempo de atención
Ventanilla	Inmediata
Telefónica	Inmediata
Correo electrónico	10 días hábiles
COTI	10 días hábiles
SIGE	20 días hábiles
Escrito	30 días hábiles

2. Catálogo SISAT de Trámites Turnados a las AFORE y Niveles de Servicios de las Áreas

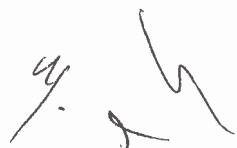


PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	18 DE 142

No	TRÁMITE	SUBTRÁMITE	TIEMPO DE SOLUCIÓN AFORE				SE ENVÍA A LA AFORE CUANDO:	TIEMPO PREDETERMINADO INICIAL DGAN	TIEMPO PREDETERMINADO INICIAL DGSO
			IMSS	ISSSTE	MIXTO	INDEPENDIENTE			
1	Corrección de datos	Nombre	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	Existe la Certificación de Regularización de Datos Personales del Asegurado emitida por el IMSS. La corrección de nombre ya se ve reflejada en PROCANASE. La CURP cuenta con el mismo nombre.	15 días hábiles	15 días hábiles
		CURP	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	Las CURP a corregir están certificadas y asociadas por el RENAPO.	15 días hábiles	15 días hábiles
		RFC	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	Existe Constancia del RFC emitida por el SAT.	15 días hábiles	15 días hábiles
2	Aportaciones Voluntarias	Recepción de aportaciones voluntarias	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	El trabajador desea realizar aportación voluntaria en su AFORE y la Administradora no le recibe el trámite.	5 días hábiles	10 días hábiles
		Aclaración de aportaciones voluntarias	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	El trabajador haya realizado la solicitud previamente y no tenga respuesta de la AFORE y el plazo en el cual las aportaciones deben verse reflejadas ya haya transcurrido.	5 días hábiles	10 días hábiles
No	TRÁMITE	SUBTRÁMITE	TIEMPO DE SOLUCIÓN AFORE				SE ENVÍA A LA AFORE CUANDO:	TIEMPO PREDETERMINADO INICIAL DGAN	TIEMPO PREDETERMINADO INICIAL DGSO
			IMSS	ISSSTE	MIXTO	INDEPENDIENTE			
3	Comisión	Información general	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	El trabajador haya realizado la solicitud previamente y no tenga respuesta de la AFORE.	5 días hábiles	10 días hábiles
4	Disposición de Recursos	Retiros totales	6 días hábiles	6 días hábiles	6 días hábiles	N/A	Existe Resolución o Concesión de Pensión emitida por algún Instituto de Seguridad Social, o bien, por autoridad judicial competente.	5 días hábiles	10 días hábiles
		Retiros parciales	6 días hábiles	6 días hábiles	6 días hábiles	N/A	Existe Certificación de retiro parcial emitida por el IMSS o el ISSSTE.	5 días hábiles	10 días hábiles
		Retiro de ahorro voluntario	6 días hábiles	6 días hábiles	6 días hábiles	6 días hábiles	El trabajador haya realizado la solicitud previamente y no tenga respuesta de la AFORE.	5 días hábiles	10 días hábiles



PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN				No. DE REVISIÓN		PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018				02		19 DE 142

		Retiro Indebido o No Reconocido	N/A	N/A	N/A	N/A	Se turnará directamente a la DGSO con escrito de reclamación firmado con copia de su IFE o las gestiones realizadas ante CONDUSEF, en su caso.	N/A	60 días hábiles
		Retiro total 10° Transitorio (Banxico)	N/A	20 días hábiles	20 días hábiles	N/A	Existe Concesión de Pensión emitida por el ISSSTE.	20 días hábiles	30 días hábiles
		Retiro parcial 10° Transitorio (Banxico)	N/A	20 días hábiles	20 días hábiles	N/A	Existe Certificación de retiro parcial emitida por el ISSSTE.	20 días hábiles	30 días hábiles
		Institutos Cruzados	N/A	N/A	N/A	N/A	Se turnará directamente a la DGAN con escrito firmado y documentos que acrediten titularidad de la cuenta.	30 días hábiles	N/A
		Emisión de constancia de retención de impuestos	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	El trabajador realizó la solicitud a la AFOR y no ha recibido respuesta.	5 días hábiles	10 días hábiles
5	Estado de Cuenta	Solicitud de estado de cuenta	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	El trabajador haya realizado la solicitud previamente y no tenga respuesta de la AFOR.	5 días hábiles	10 días hábiles
		Aclaración de movimientos en el estado de cuenta	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles		5 días hábiles	10 días hábiles
		Aclaración de estatus de las aportaciones	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles		5 días hábiles	10 días hábiles
6	Registro	TIEMPO DE SOLUCIÓN AFOR					SE ENVÍA A LA AFOR CUANDO:	TIEMPO PREDETERMINADO INICIAL DGAN	TIEMPO PREDETERMINADO INICIAL DGSO
		IMSS	ISSSTE	MIXTO	INDEPENDIENTE				
		En diferente AFOR a la asignada	60 días hábiles	NA	NA	NA	El trabajador haya realizado la solicitud previamente y no tenga respuesta de la AFOR. Los datos a registrar coinciden en PROCANSE y RENAPO.	60 días hábiles	60 días hábiles
		NSS en Prestadora de Servicios	20 días hábiles	NA	NA	NA		20 días hábiles	20 días hábiles
		En AFOR asignada	10 días hábiles	NA	NA	NA		10 días hábiles	10 días hábiles
		NSS sin entidad	10 días hábiles	NA	NA	NA		10 días hábiles	10 días hábiles
		Trabajador independiente	NA	NA	NA	10 días hábiles	El trabajador haya realizado la solicitud previamente y no tenga respuesta de la AFOR. Los datos a registrar coinciden en RENAPO.	10 días hábiles	10 días hábiles
		Liquidación de recursos AFOR transferente	40 días hábiles	NA	NA	NA	La cuenta ya se encuentra registrada en la AFOR receptora, pero la AFOR transferente no ha liquidado los recursos. El caso se turna a la AFOR transferente.	40 días hábiles	40 días hábiles



PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	20 DE 142

		Indebido	N/A	N/A	N/A	N/A	Se turnará directamente a la DGSO con escrito de reclamación firmado con copia de su IFE o las gestiones realizadas ante CONDUSEF, en su caso.	N/A	60 días hábiles
7	Rendimientos	Información particular de alguna SIEFORE	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	El trabajador haya realizado la solicitud previamente y no tenga respuesta de la AFORE.	5 días hábiles	10 días hábiles
		Minusvalías (información particular de alguna SIEFORE)	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles		5 días hábiles	10 días hábiles
8	Separación de cuentas	Un NSS sin entidad	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	El trabajador presente algún comprobante establecido en la norma para disparar el proceso de unificación y/o separación y haya realizado la solicitud previamente sin tener respuesta de la AFORE.	60 días hábiles	60 días hábiles
		Trabajador en la misma AFORE	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles		60 días hábiles	60 días hábiles
		Trabajador en distinta AFORE	100 días hábiles	100 días hábiles	100 días hábiles	100 días hábiles		100 días hábiles	100 días hábiles
9	Unificación de cuentas	Un NSS sin entidad	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	Existe procedimiento y la AFORE no ha gestionado o concluido la unificación.	60 días hábiles	60 días hábiles
		Trabajador en la misma AFORE	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles		60 días hábiles	60 días hábiles
		Trabajador en distinta AFORE	100 días hábiles	100 días hábiles	100 días hábiles	100 días hábiles		100 días hábiles	100 días hábiles
		ISSSTE con distinto régimen pensionario	NA	100 días hábiles	100 días hábiles	NA		100 días hábiles	100 días hábiles
		SAR IMSS 92	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	El trabajador presente los comprobantes correspondientes emitidos por la ICEFA, o bien, por la Dependencia, y haya realizado la solicitud previamente sin tener respuesta de la AFORE.	60 días hábiles	60 días hábiles
10	Traspaso	SAR ISSSTE 92	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles	60 días hábiles		60 días hábiles	60 días hábiles
		TIEMPO DE SOLUCIÓN AFORE					SE ENVÍA A LA AFORE CUANDO:	TIEMPO PREDETERMINADO INICIAL	TIEMPO PREDETERMINADO INICIAL DGSO
		IMSS	ISSSTE	MIXTO	INDEPENDIENTE				
		Traspaso AFORE-AFORE	50 días hábiles	50 días hábiles	50 días hábiles	50 días hábiles	El trabajador realizó la solicitud a la AFORE y no ha recibido respuesta después de 70 días hábiles.	70 días hábiles	70 días hábiles
11	Agente Promotor	Constancia de implicaciones del traspaso	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	El trabajador realizó la solicitud a la AFORE y no ha recibido respuesta.	5 días hábiles	10 días hábiles
		Liquidación de recursos AFORE transferente	40 días hábiles	40 días hábiles	40 días hábiles	40 días hábiles	El trabajador realizó la solicitud y la cuenta ya se encuentra registrada en la AFORE receptora, pero la AFORE transferente no ha liquidado los recursos. El caso se turna a la AFORE transferente.	40 días hábiles	40 días hábiles
		Indebido	N/A	N/A	N/A	N/A	Se turnará directamente a la DGSO con escrito de reclamación firmado con copia de su IFE o las gestiones realizadas ante CONDUSEF, en su caso.	N/A	60 días hábiles
11	Agente Promotor	Queja en contra de Promotor	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	20 días hábiles



Two handwritten signatures are present at the bottom right of the page, one above the other.

PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	21 DE 142

12	Devolución de Pagos	Devolución de pagos sin justificación legal	N/A	N/A	N/A	N/A	Se turnará directamente a la DGAN con escrito firmado y documentos anexos.	30 días hábiles	N/A
13	Recertificación	No atendida	30 días hábiles	30 días hábiles	30 días hábiles	30 días hábiles	El trabajador realizó la solicitud a la AFORE y no ha recibido respuesta.	30 días hábiles	30 días hábiles
		Indebida	N/A	N/A	N/A	N/A	Se turnará directamente a la DGSO con escrito de reclamación firmado con copia de su IFE o las gestiones realizadas ante CONDUSEF, en su caso.	N/A	30 días hábiles

NOTAS:

- LA DGAN atiende de manera directa las problemáticas relacionadas con Devolución de Pagos sin Justificación Legal e Institutos Cruzados, así como aquellas que provengan del Instituto Federal de Defensoría Pública y las Comisiones Nacional o Estatales de Derechos humanos.
- La DGSO atiende de manera directa las quejas relacionadas con Traspaso Indebido, Registro Indebido, Quejas en contra de Agentes Promotores y Retiros Indebidos o No Reconocidos.
- Los casos que deben ser considerados Sin Proceso son:
 - Separación de Cuentas en donde hubo una Transferencia o Disposición de Recursos por pensión.
 - Separación de Cuentas en donde hubo una transferencia por crédito FOVISSSTE.
 - Separación de Cuentas donde no es posible identificar las aportaciones pertenecientes a un trabajador ISSSTE.
 - Disposición de Recursos de vivienda que implican un pago complementario o segundo pago por parte del INFONAVIT.
 - Corrección de datos en cuentas pensionadas por Invalidez, Cesantía, Vejez o con Negativa de Pensión.
 - Unificación de cuentas con distinto Régimen Pensionario ISSSTE en donde debe prevalecer el Régimen Décimo Transitorio y deben recuperarse recursos de Cesantía y Vejez que se dispersaron a Banxico.
 - Unificación de cuentas con distinto Régimen Pensionario ISSSTE en donde debe prevalecer el Régimen de Cuentas Individuales y existe Bono de Pensión o Ahorro Solidario.

La información anterior puede ser dinámica o modificable en función de las actualizaciones a los procesos o diversas problemáticas que pudieran presentarse en el futuro.

- El estatus de los casos en el sistema se identifica de la siguiente manera:
 - En Seguimiento: en la DGAN
 - En Supervisión: en la DGSO
 - En Trámite:
 - En la AFORE, cuando se encuentra dentro del plazo de atención (ícono AFORE marcado en verde)





PROCEDIMIENTO

Atención a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-01	SEPTIEMBRE 2018	02	22 DE 142

- En la DAT, cuando la AFORE ya dio una respuesta (ícono DAT marcado en verde)
- En la Bandeja de Casos Sin Proceso (DGRIF) cuando el trámite no cuenta con un proceso operativo para su solución (ícono Sin Proceso marcado en Verde).

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
02	Septiembre 2018	Se actualiza el procedimiento de “Atención de Consultas de Trabajadores” en virtud la modificación del Manual de Organización específico de CGIV.
01	Junio 2018	Se actualiza el procedimiento de “Atención de Consultas de Trabajadores” en virtud de haber encontrado errores en las fechas de revisión.
00	Abril 2018	Se incorpora el procedimiento de “Atención de Consultas de Trabajadores” al Manual de la CGIV en virtud de la baja del Sistema de gestión de la Calidad ISO 9001 en el cual estaba incluido.



PROCEDIMIENTO

Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-02	SEPTIEMBRE 2018	01	23 DE 142

b) Procedimiento para Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores

1. OBJETIVOS:

Inspeccionar el cumplimiento de las normas de publicidad, de atención y de información al público por parte de las AFORE en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como emitir y notificar las resoluciones correspondientes, en coordinación con la Vicepresidencia Jurídica.

2. ALCANCE:

Establecer medidas preventivas y/o correctivas en materia de publicidad y respecto de la atención e información que las AFORE proporcionan a los trabajadores, y en caso de incumplimiento a la normatividad, turnar las observaciones a la Dirección General de Sanciones.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ALFREDO CASTRO HERNÁNDEZ SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A TRABAJADORES	MARÍA DEL ROCÍO RAMÍREZ PATRACA DIRECTORA DE ATENCIÓN A TRABAJADORES Y DIFUSIÓN DEL SAR	MÓNICA LETICIA MENDOZA ARCHER COORDINADORA GENERAL DE INFORMACIÓN Y VINCULACIÓN



PROCEDIMIENTO

Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-02	SEPTIEMBRE 2018	01	24 DE 142

3. DESARROLLO:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
PLANEACIÓN DE LA VISITA DE INSPECCIÓN.		
1	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Elaboran Plan Anual de Visitas de Inspección y calendarización
2	Jefe de Unidad / Analista	Elabora cronograma de actividades de la visita de inspección, de acuerdo con el Plan Anual de Visitas de Inspección. Elaboran propuesta de Inspectores a comisionar.
3	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Revisan y ajustan Cronograma de Actividades de la Visita de Inspección y propuesta de Inspectores a Comisionar.
FORMALIDADES PARA INICIO DE LA VISITA		
1	Jefe de Unidad / Analista	Solicita información para elaborar formalidades de inicio de la visita: A la Vicepresidencia de Operaciones Listado de Sucursales de la AFORE A la AFORE Información de un Representante Legal
2	Jefe de Unidad / Analista	Elabora Oficio de Comisión, Orden de Visita, Acta de Inicio y Requerimiento de Información usando formatos y requisitos establecidos por la Vicepresidencia Jurídica. Envía a revisión.
3	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Revisan y autorizan Oficio de Comisión, Orden de Visita, Acta de Inicio y Requerimiento de Información. Envían la documentación a revisión de la Vicepresidencia Jurídica a través de SUPERVISAR.
4	Vicepresidencia Jurídica	Revisa y sugiere cambios de la información en el Oficio de Comisión, Orden de Visita, Acta de Inicio y Requerimiento de Información.
5	Jefe de Unidad / Analista	Atiende sugerencias de la Vicepresidencia Jurídica y ajusta Oficio de Comisión, Orden de Visita, Acta de Inicio y Requerimiento de Información.



PROCEDIMIENTO

Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-02	SEPTIEMBRE 2018	01	25 DE 142

APERTURA DE VISITA DE INSPECCIÓN

1	Jefe de Unidad / Analista	Informa inicio de visita a la Vicepresidencia Jurídica y Presidencia.
2	Inspectores	Acuden a las instalaciones de la AFORE a realizar el acto de inicio de la visita de inspección. Notifican Orden de Visita y el Requerimiento de información Inicial. Se levanta Acta de Inicio de Visita de Inspección.
3	AFORE	Recibe Requerimiento de Información inicial y responde de acuerdo a los plazos otorgados.
4	Inspectores	Reciben respuesta de la AFORE.
5	Inspectores	Revisan la información y concentra los resultados en las fichas analíticas correspondientes.

VISITA IN SITU

1	Inspectores	Realizan Visita de Inspección In Situ en las sucursales de la AFORE señaladas en la Orden de Visita.
2	Inspectores	Concentran la información de las Visitas de Inspección in Situ en las fichas analíticas correspondientes

DIAGNÓSTICO Y HALLAZGOS

1	Inspectores	Realizan análisis de la información recabada
2	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Revisan el análisis de la información de los inspectores.
3	Inspectores	Elaboran presentación de hallazgos.
4	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Revisa y ajusta presentación de hallazgos.

4/3



PROCEDIMIENTO

Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-02	SEPTIEMBRE 2018	01	26 DE 142

PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS

1	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores / Inspectores	Presentan hallazgos ante la Vicepresidencia Jurídica y Presidencia.
---	--	---

ACTA CIRCUNSTANCIADA

1	Inspectores	Detectan Elementos a Circunstanciar.
2	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Evalúan y revisan elemento a Circunstanciar.
3	Inspectores	Elaboran Acta Circunstanciada usando formatos y requisitos establecidos por la Vicepresidencia Jurídica.
4	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Revisan y adecuan el Acta Circunstanciada. Envían documentación a revisión a la Vicepresidencia Jurídica a través de SUPERVISAR.
5	Vicepresidencia Jurídica	Revisa y sugiere cambios de la información del Acta Circunstanciada.
6	Vicepresidencia Jurídica	Estima rango de sanción e informa a Presidencia
7	Inspectores	Atienden sugerencias de la Vicepresidencia Jurídica y ajusta el Acta Circunstanciada.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Presenta hallazgos ante el Director General de la AFORE, la Vicepresidencia Jurídica y Presidencia.
---	--	---

LEVANTAMIENTO DE ACTA CIRCUSNTACIADA

1	Inspectores	Acuden a las instalaciones de la AFORE a realizar el levantamiento del Acta Circunstanciada. Recibe un tanto del Acta Circunstanciada y responde en un plazo no mayor a 5 días.
2	AFORE	Recibe un tanto del Acta Circunstanciada y responde en un plazo no mayor a 5 días. Reciben respuesta de la AFORE.
3	Inspectores	Reciben respuesta de la AFORE.

PROCEDIMIENTO

Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-02	SEPTIEMBRE 2018	01	27 DE 142

CIERRE DE VISITA DE INSPECCIÓN

1	Inspectores	Elaboran Acta de Conclusión y Oficio de Medidas preventivas y/o correctivas.
2	Directora / Subdirector de Atención a Trabajadores	Revisan y adecuan Acta de Conclusión y Oficio de Medidas preventivas y/o correctivas. Envían a revisión a la Vicepresidencia Jurídica a través de SUPERVISAR.
3	Vicepresidencia Jurídica	Revisa y sugiere cambios de la información del Acta de Conclusión y Oficio de Medidas Preventivas y/o Correctivas. Atienden sugerencias de la Vicepresidencia Jurídica y ajustan Acta de Conclusión y Oficio de Medidas preventivas y/o correctivas.
4	Inspectores	Atienden sugerencias de la Vicepresidencia Jurídica y ajustan Acta de Conclusión y Oficio de Medidas preventivas y/o correctivas. Acuden a las instalaciones de la AFORE a realizar el levantamiento del Acta de Conclusión de la Visita.
5	Inspectores	Notifican el Oficio de Medidas Preventivas y/o Correctivas.

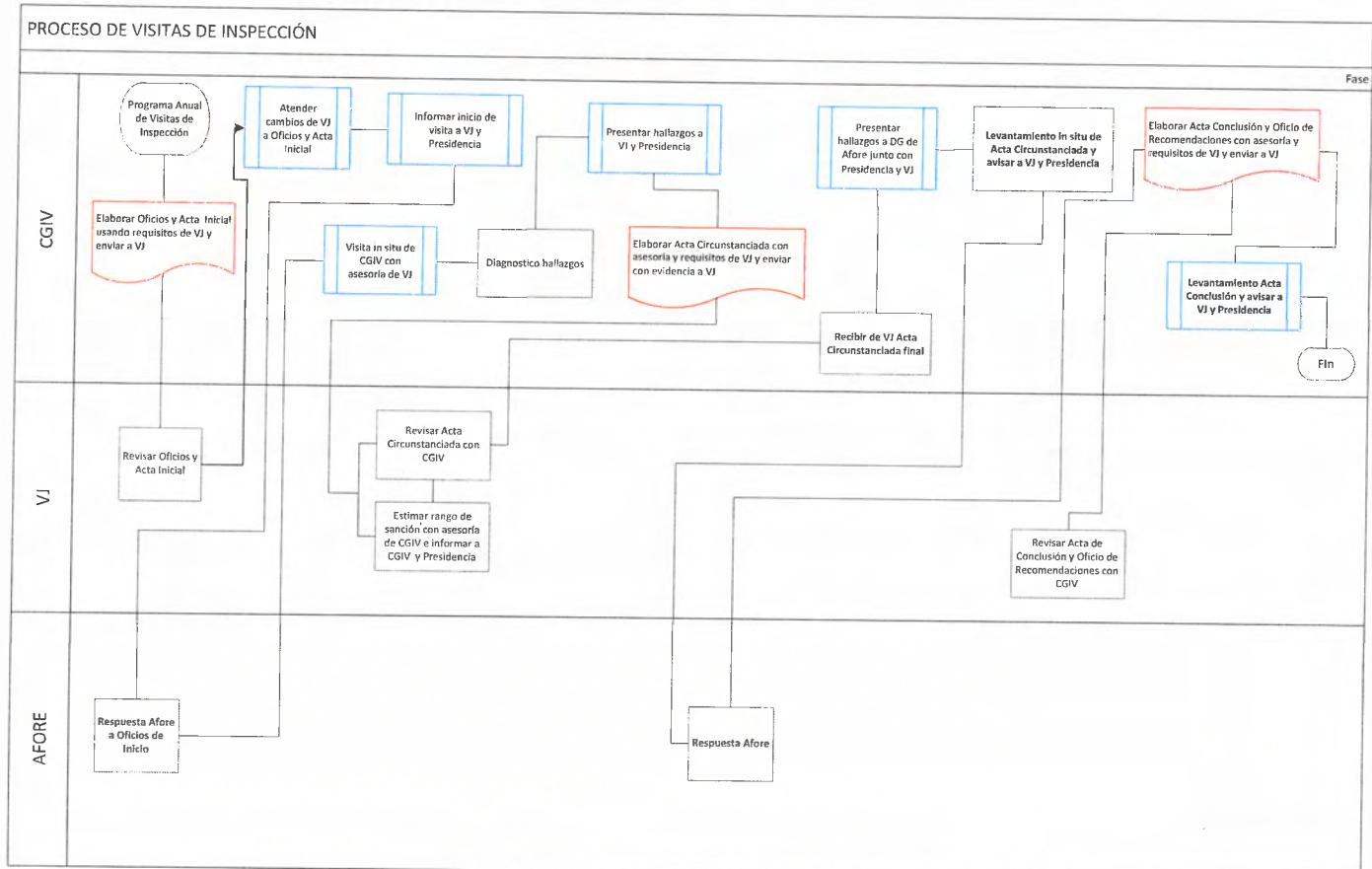


PROCEDIMIENTO

Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-02	SEPTIEMBRE 2018	01	28 DE 142

4. DIAGRAMA DE FLUJO:



2
3
4

PROCEDIMIENTO

Visitas de Inspección-Atención e Información a Trabajadores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-02	SEPTIEMBRE 2018	01	29 DE 142

5. DEFINICIONES:

5.1 Marco Normativo

- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
- Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
- Reglamento Interior de la CONSOR
- Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro

5.2 Documentos:

Código	Documento
N/A	N/A

5.2 Formatos:

Código	Formatos
N/A	N/A

6. DEFINICIONES:

SUPERVISAR: Sistema de Gestión de las Vistas de Inspección.

7. ANEXOS:

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
01	Septiembre 2018	Se actualiza el procedimiento de “Visitas de Inspección, Atención e Información a Trabajadores” en virtud la modificación del Manual de Organización específico de CGIV.
00	Abrial 2018	Se incorpora el procedimiento de “Visitas de Inspección, Atención e Información a Trabajadores” al Manual de la CGIV en virtud que no se encontraba documentado.





PROCEDIMIENTO

Pláticas en Centros de Trabajo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-03	SEPTIEMBRE 2018	01	30 DE 142

c) Procedimiento para Pláticas en Centros de Trabajo

1. OBJETIVO:

Participar y buscar espacios de difusión con el fin de acercar a los trabajadores el Sistema de Ahorro para el Retiro y posicionar a la **CONSOR** como la instancia reguladora y supervisora del mismo. De la misma manera, procurar que los trabajadores tomen mayor conciencia sobre su Cuenta AFORE, establecer vínculos y fortalecer la presencia institucional en el interior de la República y el área metropolitana.

2. ALCANCE:

Aplica a la Coordinación General de Información y Vinculación (CGIV) quien, conforme al Reglamento Interior de la Comisión, le corresponde ejecutar las actividades de capacitación para las áreas de recursos humanos y de atención al público de organizaciones, instituciones o empresas, públicas y privadas, en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LILIANA JOSEFINA AGUILAR LAGOS SUBDIRECTORA DE DIFUSIÓN DEL SAR	MARÍA DEL ROCÍO RAMÍREZ PATRACA DIRECTORA DE ATENCIÓN A TRABAJADORES Y DIFUSIÓN DEL SAR	MÓNICA LETICIA MENDOZA ARCHER COORDINADORA GENERAL DE INFORMACIÓN Y VINCULACIÓN



PROCEDIMIENTO

Pláticas en Centros de Trabajo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-03	SEPTIEMBRE 2018	01	31 DE 142

3. DESARROLLO:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Director de Atención a Trabajadores	Determina mediante un plan de trabajo los eventos y/o entidades a visitar para llevar a cabo Ferias de AFORES o Módulos de Atención al trabajador, considerando tiempos y recursos.
2.	Socio estratégico/ Solicitante	Inicia las gestiones logísticas para determinar el lugar, días, horarios y condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la Feria o Módulo de atención, también se encarga (en su caso) de conseguir los insumos necesarios para la ejecución del evento.
3.	Jefe de Departamento	Registra el evento en la Agenda Global de eventos, la cual podrá servir de referencia para la elaboración de los diferentes informes y abre una carpeta electrónica del evento
4.	Subdirector de Difusión	Revisa junto con el Socio Estratégico o solicitante ya sea vía telefónica, correo electrónico o a través de reuniones presenciales los requerimientos logísticos a fin de poner en práctica el evento.
5.	Subdirector de Difusión	Revisa que se cumplan los requerimientos previos y afina los detalles que puedan derivarse. 5.1 En caso que no se cumplan los requerimientos establecidos, se informa al Socio Estratégico/Solicitante para que se ajuste a las condiciones requeridas. 5.2 Turna al Director de Atención a Trabajadores para su Visto Bueno.
6.	Director de Atención a Trabajadores	Emite la convocatoria para participar en la Feria a las AFORE e Instituciones que intervienen en el SAR. En el caso de Módulo da el visto bueno y designa al expositor.
7.	Jefe de Departamento	En el caso de Feria recibe las confirmaciones y declinaciones por parte de las AFORE e Instituciones que intervienen en el SAR y en el caso de Módulos de atención la confirmación del solicitante.
8.	Jefe de Departamento	Realiza las gestiones logísticas necesarias para la ejecución del evento (Feria o Módulo): solicita material (informativo y/o publicitario), solicita el envío del mobiliario, gestiona viáticos y reservaciones de vuelo y hospedaje (en su caso) y elabora la papelería del evento.
9.	Subdirector de Difusión	Verifica y valida el evento a través de un <i>check list</i> de actividades.
10.	Jefe de Departamento	Realiza los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">• Agenda de Evento (lo entrega al expositor)• Lista de asistencia (lo entrega al expositor)• Oficio de comisión (en su caso)• Solicitud de viáticos (en su caso)
11.	Jefe de Departamento / Jefe de Unidad / Analista	Coordina la logística del evento: Instala el stand de la Comisión de acuerdo a los espacios proporcionados y coordina las actividades de montaje y



PROCEDIMIENTO

Pláticas en Centros de Trabajo

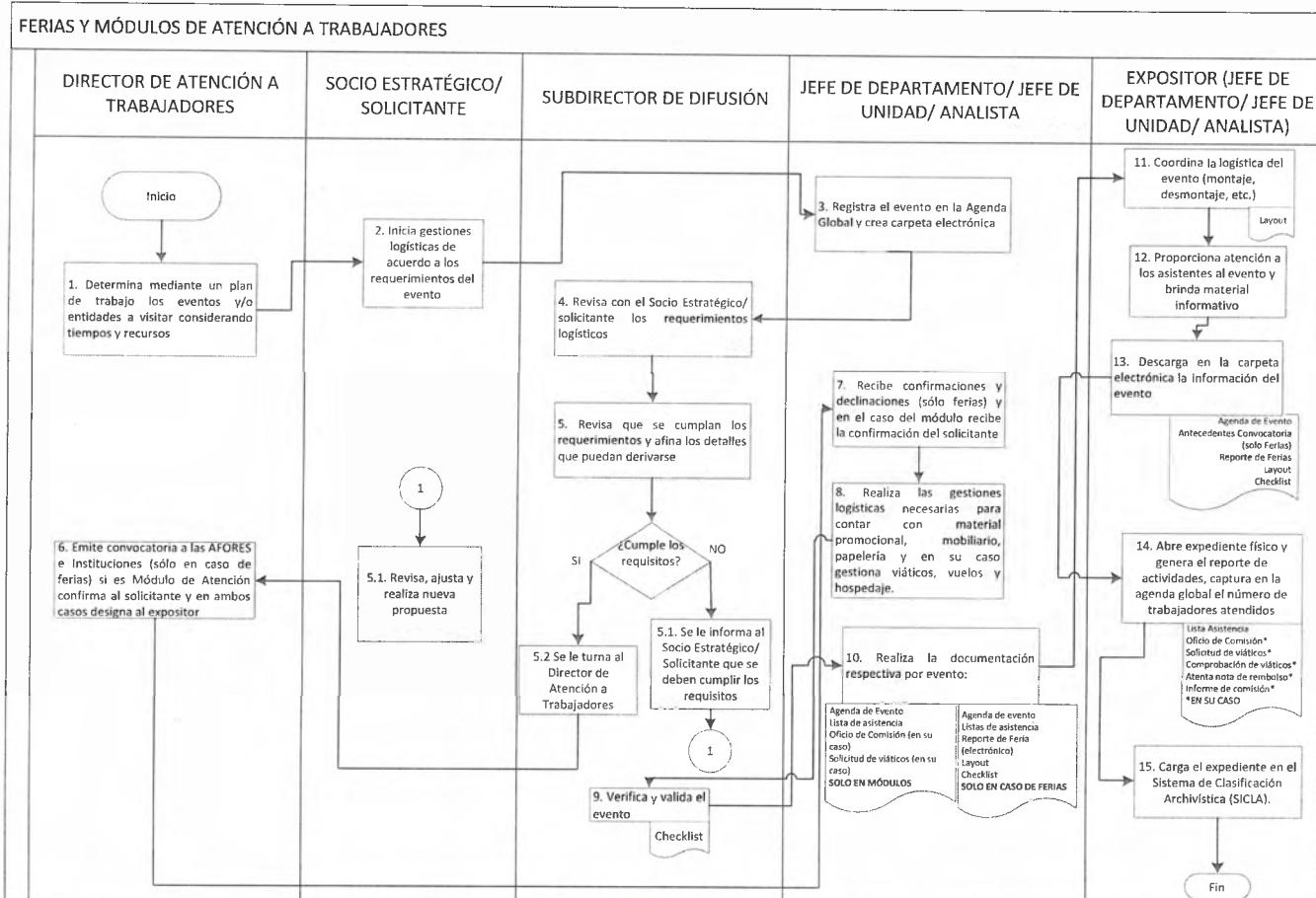
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-03	SEPTIEMBRE 2018	01	32 DE 142

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
	(expositor)	desmontaje de todos los participantes.
12.	Jefe de Departamento / Jefe de Unidad / Analista (expositor)	Proporciona atención a los asistentes y reparte material informativo y/o publicitario.
13.	Jefe de Departamento	Descarga en la carpeta electrónica designada previamente (ver punto 3) la información sobre el evento, la cual deberá contener: <ul style="list-style-type: none">• Agenda de Evento• Antecedentes (en su caso)• Convocatoria (sólo Ferias)• Reporte de Ferias
14.	Jefe de Departamento	Abre un expediente físico por evento mismo que contendrá: <ul style="list-style-type: none">• Listas de asistencia• Reporte del evento• Oficio de Comisión (en su caso)• Solicitud de viáticos (en su caso)• Comprobación de viáticos (en su caso)• Atenta Nota de Reembolso (en su caso)• Informe de Comisión (en su caso)
15.	Jefe de Unidad	Carga el expediente en el Sistema de Clasificación Archivística (SICLA).

Pláticas en Centros de Trabajo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-03	SEPTIEMBRE 2018	01	33 DE 142

4. DIAGRAMA DE FLUJO:



5. REFERENCIAS:

5.1 Marco Normativo

- Reglamento Interior de la CONSAR Artículo 14, fracción VI.

5.2 Documentos:

Código	Documento
N/A	Agenda de Evento (documento electrónico)
N/A	Agenda Global (documento electrónico)

f.

g.

Pláticas en Centros de Trabajo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-03	SEPTIEMBRE 2018	01	34 DE 142

5.2 Formatos:

Código	Formatos
N/A	Lista de Asistencia
	Oficio de Comisión
	Solicitud de Viáticos
	Comprobación de Viáticos
	Informe de Comisión
	Atenta Nota para Reembolso

6. DEFINICIONES:

CONSOR: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

Expositor: Persona adscrita a la Subdirección de Difusión de la Dirección de Atención a Trabajadores, la cual acude a los centros de trabajo a impartir pláticas informativas del SAR.

Socio Estratégico/ Solicitante: Organización pública o privada que requiere información del SAR mediante Ferias y/o Módulos de Atención para acercar el SAR a la población en General o aun segmento de ésta.

7. ANEXOS:

Lista de asistencia:

LISTA DE ASISTENCIA			
FECHA	MORA INICIO:	MORA TERMINO:	
EVENTO	MÓDULO	<input type="checkbox"/>	FERIA <input type="checkbox"/>
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
Total			

f y



PROCEDIMIENTO

Pláticas en Centros de Trabajo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-03	SEPTIEMBRE 2018	01	35 DE 142

Solicitud de viáticos:

COMISION NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES							
SOLICITUD DE VITIACOS Y PASAJES COMISION OFICIAL EN TERRITORIO NACIONAL							
FECHA _____							
N. DE REQUERIMIENTO _____							
UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE _____							
ACLARACIONES CON: _____ EXT. _____							
Bombero del Comandante	Puesto	Destino	Tarifa Name	Fecha de Salida	Fecha de Regreso	Blo. de días	Monto de Vivienda
Observaciones: _____							
Objetivo de la Comisión: _____							
AUTORIZA COMISION OFICIAL:		REVISO:		AUTORIZO:			
1.-NOMBRE: «PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE O COORDINADORES»		LIC.-JESÚS ARTEMIO TELLES SALAS SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES		LIC. MONICA LÓPEZ SANDOVAL DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES			

Comprobación de viáticos:

COMISION NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO[®] ESTRUCTURA GENERAL DE ADMINISTRACION Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION REGISTRO UNICO DE COMISIONES COMPROBACION DE VIATICOS Y PASAJES NACIONALES				
DATOS DEL SERVIDOR PUBLICO COMISIONADO				
HOMBRE: AREA:	PUESTO: _____			
DATOS DE LA COMISION				
DESTINO: NUMERO DE NOCHES PERMANECIDAS:	011 MEX	AL E TRANSPORTACION: JREO	DE TERRESTRE	2005
IMPORTE DE VIATICOS:				
COMPROBACION DE VIATICOS				
CONCEPTO	FECHA	CON COMPROBANTES		JUSTIFICACION
		MEN. FACTURA	IMPORTE	
TOTAL		-	-	#DIFER
TOTAL DE GASTOS		-		
VIATICOS OTORGADOS		MEN		-
DIFERENCIA				
ADJUNTO INFORME DE COMISION:		FECHA DE LA COMPROBACION		
DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTE FORMATO SON LOS SOLICITADOS Y MANIFIESTO TENER CONOCIMIENTO DE LAS SANACIONES DUEÑAS SE APLICAN EN CASO CONTRARIO.				
COMISIONADO				



PROCEDIMIENTO

Plásticas en Centros de Trabajo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-03	SEPTIEMBRE 2018	01	36 DE 142

Oficio de comisión:

SHCP
SISTEMA HACENDARIO
CONSEJO NACIONAL
DE BODEGA Y VINOS

CONSAV
CONSEJO NACIONAL
DE SABORES Y VINOS

(Área de Adscripción)

FORMATO DE COMISIÓN

Méjico, D.F., 121, s. n.

de

de 20xx

(Nombre y cargo del Comisionado)

Presente,

De conformidad con las Normas que Regulan los Visitantes Oficiales para la Unión, establecidas en el Tercer Capítulo de la Constitución Política Federal y las Políticas para la Atención y Desarrollo de Visitantes y Plazas al Poder Ejecutivo de la República, se pone por informar que con esta Acta, ha sido designado para llevar a cabo la siguiente comisión oficial dentro de su membresía: **Nacional**.

Comisión Oficial:

Objetivo:

Duración de la comisión:

Lugar:

Período:

Sede de la comisión:

Attestamiento:

El Presidente/Vicepresidente/Consejador/a: **(Nombre/División/Comisión) Dña.**

(Nombre del funcionario autorizado)

Informe de comisión:

2.

8
y

PROCEDIMIENTO

Pláticas en Centros de Trabajo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-03	SEPTIEMBRE 2018	01	37 DE 142

Atenta nota de reembolso:

 SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA  CON-SAR	<i>"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"</i> Área de adscripción: CONNAKXXXXX/XXXX/20XX Méjico, D.F. a XXX de XXXX de 20XX Asunto: Reembolso
<p>Ing. Carlos Maximiliano Utríñón Escamilla, Coordinador General de Administración y Tecnologías de la Información, Presente:</p> <p>Por este medio, me permito solicitar que se lleven a cabo los trámites conducentes para que se realice el reembolso de excedente de viático al C. XXXX, por un total de \$XXXX (Cantidad en letra 00/100 M. N.), en virtud de que el monto otorgado fue insuficiente para cubrir la Gira de Trabajo en XXXX, debido a factores como: ser una ciudad industrial, alimentos y transporte, lo anterior, unido a una tarifa de hospedaje que fue mayor al monto otorgado de viáticos pese a que se asignó tarifa preferencial elevante que en conjunto resultaron en un déficit para cubrir gastos de alimentación y transporte.</p> <p>Le envío en anexo, copia del formato de Comprobación de Viáticos y Pasajes Nacionales que fue entregado al área de Tesorería, el cual confirma el registro de los gastos por concepto de viáticos.</p> <p>Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.</p> <p>Atentamente El Presidente, Vicepresidente, Coordinador, etc.</p> <p style="text-align: right;">Nombre</p> <p style="text-align: right;"><i>[Signature]</i></p>	

8 CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
01	Septiembre 2018	Se actualiza el Procedimiento de "Pláticas en Centros de Trabajo" en virtud de la actualización del Manual de Organización Específico de la CGIV.
00	Abri 2018	Se incorpora el Procedimiento de "Pláticas en Centros de Trabajo" en virtud de las modificaciones del Reglamento Interior publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de noviembre de 2015 y de la actualización del Manual de Organización General de la CON-SAR publicado en el mismo órgano informativo el 14 de septiembre de 2016.

f.

J

g



PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-04	SEPTIEMBRE 2018	01	38 DE 142

d) Procedimiento para Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

1. OBJETIVO

Participar y buscar espacios de difusión con el fin de acercar a los trabajadores el Sistema de Ahorro para el Retiro y posicionar a la **CONSOR** como la instancia reguladora y supervisora del mismo. De la misma manera, procurar que los trabajadores tomen mayor conciencia sobre su Cuenta AFORE, establecer vínculos y fortalecer la presencia institucional en el interior de la República y el área metropolitana.

2. ALCANCE

Aplica a la Coordinación General de Información y Vinculación (CGIV) quien, conforme al Reglamento Interior de la Comisión, le corresponde ejecutar las actividades de capacitación para las áreas de recursos humanos y de atención al público de organizaciones, instituciones o empresas, públicas y privadas, en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LILIANA JOSEFINA AGUILAR LAGOS SUBDIRECTORA DE DIFUSIÓN DEL SAR	MARÍA DEL ROCÍO RAMÍREZ PATRACA DIRECTORA DE ATENCIÓN A TRABAJADORES Y DIFUSIÓN DEL SAR	MÓNICA LETICIA MENDOZA ARCHER COORDINADORA GENERAL DE INFORMACIÓN Y VINCULACIÓN



PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-04	SEPTIEMBRE 2018	01	39 DE 142

3. DESARROLLO:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director de Atención a Trabajadores	Determina mediante un plan de trabajo los eventos y/o entidades a visitar para llevar a cabo Ferias de AFOREs o Módulos de Atención al trabajador, considerando tiempos y recursos.
2	Socio estratégico/ Solicitante	Inicia las gestiones logísticas para determinar el lugar, días, horarios y condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la Feria o Módulo de atención, también se encarga (en su caso) de conseguir los insumos necesarios para la ejecución del evento.
3	Jefe de Departamento	Registra el evento en la Agenda Global de eventos, la cual podrá servir de referencia para la elaboración de los diferentes informes y abre una carpeta electrónica del evento
4	Subdirector de Difusión	Revisa junto con el Socio Estratégico o solicitante ya sea vía telefónica, correo electrónico o a través de reuniones presenciales los requerimientos logísticos a fin de poner en práctica el evento.
5	Subdirector de Difusión	Revisa que se cumplan los requerimientos previos y afina los detalles que puedan derivarse. 5.1 En caso que no se cumplan los requerimientos establecidos, se informa al Socio Estratégico/Solicitante para que se ajuste a las condiciones requeridas. 5.2 Turna al Director de Atención a Trabajadores para su Visto Bueno.
6	Director de Atención a Trabajadores	Emite la convocatoria para participar en la Feria a las AFORE e Instituciones que intervienen en el SAR. En el caso de Módulo da el visto bueno y designa al expositor.
7	Jefe de Departamento	En el caso de Feria recibe las confirmaciones y declinaciones por parte de las AFORE e Instituciones que intervienen en el SAR y en el caso de Módulos de atención la confirmación del solicitante.
8	Jefe de Departamento	Realiza las gestiones logísticas necesarias para la ejecución del evento (Feria o Módulo): solicita material (informativo y/o publicitario), solicita el envío del mobiliario, gestiona viáticos y reservaciones de vuelo y hospedaje (en su caso) y elabora la papelería del evento.
9	Subdirector de Difusión	Verifica y valida el evento a través de un <i>check list</i> de actividades.



PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-04	SEPTIEMBRE 2018	01	40 DE 142

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
10	Jefe de Departamento	Realiza los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">• Agenda de Evento (lo entrega al expositor)• Lista de asistencia (lo entrega al expositor)• Oficio de comisión (en su caso)• Solicitud de viáticos (en su caso)
11	Jefe de Departamento / Jefe de Unidad / Analista (expositor)	Coordina la logística del evento: Instala el stand de la Comisión de acuerdo a los espacios proporcionados y coordina las actividades de montaje y desmontaje de todos los participantes.
12	Jefe de Departamento / Jefe de Unidad / Analista (expositor)	Proporciona atención a los asistentes y reparte material informativo y/o publicitario.
13	Jefe de Departamento	Descarga en la carpeta electrónica designada previamente (ver punto 3) la información sobre el evento, la cual deberá contener: <ul style="list-style-type: none">• Agenda de Evento• Antecedentes (en su caso)• Convocatoria (sólo Ferias)• Reporte de Ferias
14	Jefe de Departamento	Abre un expediente físico por evento mismo que contendrá: <ul style="list-style-type: none">• Listas de asistencia• Reporte del evento• Oficio de Comisión (en su caso)• Solicitud de viáticos (en su caso)• Comprobación de viáticos (en su caso)• Atenta Nota de Reembolso (en su caso)• Informe de Comisión (en su caso)
15	Jefe de Unidad	Carga el expediente en el Sistema de Clasificación Archivística (SICLA).

PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

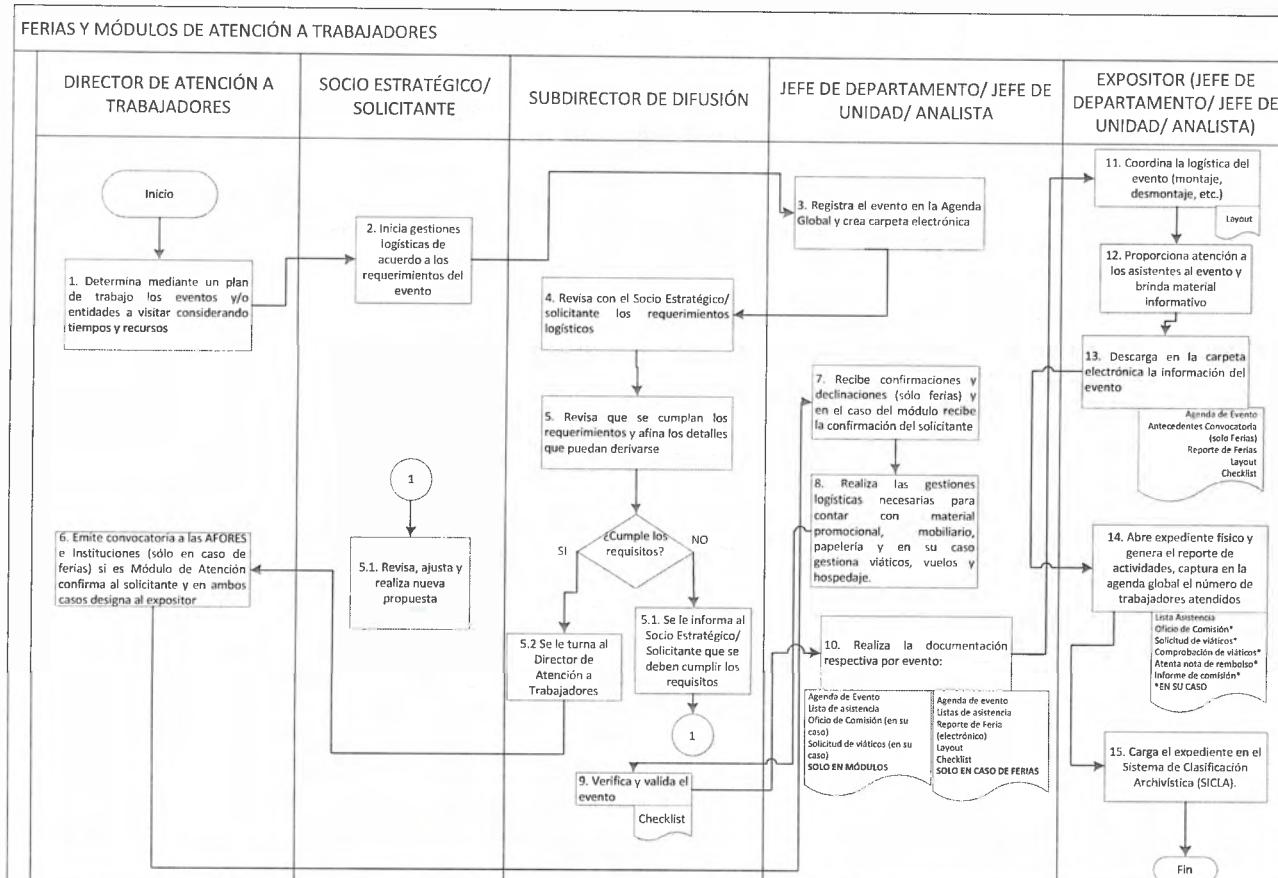
CÓDIGO
PCGIV-04

FECHA DE REVISIÓN
SEPTIEMBRE 2018

No. DE REVISIÓN
01

PÁGINA
41 DE 142

4. DIAGRAMA DE FLUJO:





PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-04	SEPTIEMBRE 2018	01	42 DE 142

5. REFERENCIAS:

5.1 Marco Normativo

- Reglamento Interior de la CONSOR Artículo 14, fracción VI.

5.2 Documentos:

Código	Documento
N/A	Agenda de Evento (documento electrónico)
N/A	Agenda Global (documento electrónico)

5.2 Formatos:

Código	Formatos
N/A	Lista de Asistencia
N/A	Oficio de Comisión
N/A	Solicitud de Viáticos
N/A	Comprobación de Viáticos
N/A	Informe de Comisión
N/A	Atenta Nota para Reembolso

6 DEFINICIONES:

CONSOR: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Expositor: Persona adscrita a la Subdirección de Difusión de la Dirección de Atención a Trabajadores, la cual acude a los centros de trabajo a impartir pláticas informativas del SAR.

Socio Estratégico/ Solicitante: Organización pública o privada que requiere información del SAR mediante Ferias y/o Módulos de Atención para acercar el SAR a la población en General o a un segmento de ésta.



PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-04	SEPTIEMBRE 2018	01	43 DE 142

7 ANEXOS:

Lista de asistencia:

LISTA DE ASISTENCIA			
FECHA	HORA INICIO:	HORA TÉRMINO:	
EVENTO	MÓDULO	FERIA	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
Total			

Solicitud de viáticos:

COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES						
SOLICITUD DE VIÁTICOS Y PASAJES COMISIÓN OFICIAL EN TERRITORIO NACIONAL						
FECHA _____ N. DE REVISIÓN _____						
UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE: _____ EXT: _____						
ACLARACIONES CON _____ EXT: _____						
Nombre del Comisionado	Posición	Destino	Tarifa Diaria	Fecha de Salida	Fecha de Regreso	Nº de Días
Observaciones: _____						
Objetivo de la Comisión: _____						
AUTORIZA COMISIÓN OFICIAL	REVISTO	AUTORIZÓ				
_____	_____	_____				
«(NOMBRE) PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE O COORDINADOR»	LIC. JESÚS ARTEMIO TELLES SALAS SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES	LIC. MONICA LÓPEZ SANDOVAL DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES				

PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-04	SEPTIEMBRE 2018	01	44 DE 142

Comprobación de viáticos:

COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO TM COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN REGISTRO ÚNICO DE COMISIONES COMPROBACIÓN DE VIÁTICOS Y PASAJES NACIONALES DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO COMISIONADO					
NOMBRE: _____ PUESTO: _____ ÁREA: _____					
DATOS DE LA COMISIÓN					
DESTINO: _____	DEL _____ AL _____ DE _____	2015	NUMERO DE NOCHES PERIODICADAS: _____	NUMERO DE DIAS SIN PERIODOS: _____	IMPORTE DE VIÁTICOS: _____
MAR	E	TRANSPORTACION: AÉREO _____ TERRRESTRE _____			
COMPROBACIÓN DE VIÁTICOS					
CONCEPTO	FECHA	CON COMPROBANTES		SIN COMPROBANTES	
		Nº. FACTURA	IMPORTE	IMPORTE	JUSTIFICACIÓN
TOTAL		-	-		_____
TOTAL DE GASTOS		-		_____	
VIÁTICOS OBTENIDOS		MEN	-	_____	
DIFERENCIA		-		_____	
ADJUNTO INFORME DE COMISIÓN: _____			FECHA DE LA COMPROBACIÓN: _____		
DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VÉRDU, QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTE FORMATO SON LOS SOLICITADOS Y MARFICIOSO HACER CONOCIMIENTO DE LAS SARCIBRES QUE SE APLICARÍAN EN CASO CONTRARIO.					
COMISIONADO _____					

Oficio de comisión:

SITCP		CON SAR	
Oficio de Adscripción			
OFICIO DE COMISIÓN			
Méjico, D.F., a 10 de Septiembre de 2018.			
(Nombre y cargo del Comisionado)			
Presente,			
De conformidad con las Normas que Régulan los Viáticos y Asdes para la Comisión en el Desempeño de Dutinciones en la Administración Pública Federal y la Petición para la Autorización y Despacho de Valores y Pasajes a Personas que van en Circuito Circular, me permito informarle que con esta Oficio, ha sido designado para llevar a cabo la siguiente comisión oficial dentro del término señalado.			
<input type="checkbox"/> Comisión Oficial <input type="checkbox"/> Oficio			
<input type="checkbox"/> Días de la comisión: _____ <input type="checkbox"/> Lugar: _____ <input type="checkbox"/> Período: _____ <input type="checkbox"/> Número de pasajero: _____			
Atentamente			
El Presidente/Vicepresidente/Coordinador General/Director General/DIRA			
(Nombre del funcionario facultado)			
 <small>CON SAR - Sistema de Gestión de Recursos Humanos</small>			

f.

y.



PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-04	SEPTIEMBRE 2018	01	45 DE 142

Informe de comisión:

Guadalajara, Jalisco, México.

Lic. Maestro Enoc Montes Añor
Coordinador General de Información y Vinculación

En cumplimiento a lo establecido en la Norma que Régula las Vacaciones y Pago por la Comisión en el Extranjero, emitida por la Administración Pública Federal, se resuelve el:

INFORME DE COMISIÓN EN TERRITORIO NACIONAL Y/O EN EL EXTRANJERO

Días del viaje que realizó la comisión:

Días de descanso:

Albergue y vivienda de la comisión:

Atentamente,

Ing. Maximiliano Huerta Escamilla

Coordinador General de Administración y Tecnologías de la Información,
Presente.

Por ese condado, me permito solicitar que se lleven a cabo los trámites conducentes para que se realice el reembolso de excedente de viáticos al C. XXXXX, por un total de \$XXXX (Cantidad en letra 00/100 M. N.), en virtud de que el monto otorgado fue insuficiente para cubrir la Gira de Trabajo en XXXXX, debido a factores como: ser una ciudad industrial, alimentos y transporte, lo anterior, unido a una tarifa de hospedaje que fue mayor al monto otorgado de viáticos por lo que se asignó tarifa preferencial elemento que en conjunto resultaron en no delfir para cubrir gastos de alimentación y transporte.

El envío en anexo, copia del formato de Comprobación de Viáticos y Páginas Nacionales que fue entregado al área de Tesorería, el cual contiene el registro de los gastos por concepto de viáticos.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

El Presidente, Vicepresidente, Coordinador, etc.

Nombre

Atentamente

El Presidente, Vicepresidente, Coordinador, etc.

Nombre

Atenta nota de reembolso:

2015, Ano del fallecimiento José Martí Méndez y Pérez

Área de adscripción:
CON SAR XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX
Méjico, D. F., a XX de XXXX de XXXX
Activo, Jefe de Equipo

Ing. Carlos Maximiliano Huerta Escamilla,
Coordinador General de Administración y Tecnologías de la Información,
Presente.

Por ese condado, me permito solicitar que se lleven a cabo los trámites conducentes para que se realice el reembolso de excedente de viáticos al C. XXXXX, por un total de \$XXXX (Cantidad en letra 00/100 M. N.), en virtud de que el monto otorgado fue insuficiente para cubrir la Gira de Trabajo en XXXXX, debido a factores como: ser una ciudad industrial, alimentos y transporte, lo anterior, unido a una tarifa de hospedaje que fue mayor al monto otorgado de viáticos por lo que se asignó tarifa preferencial elemento que en conjunto resultaron en no delfir para cubrir gastos de alimentación y transporte.

El envío en anexo, copia del formato de Comprobación de Viáticos y Páginas Nacionales que fue entregado al área de Tesorería, el cual contiene el registro de los gastos por concepto de viáticos.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

El Presidente, Vicepresidente, Coordinador, etc.

Nombre

Atentamente

El Presidente, Vicepresidente, Coordinador, etc.

Nombre

P.

Y.



PROCEDIMIENTO

Ferias y Módulos de Atención al Trabajador

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGIV-04	SEPTIEMBRE 2018	01	46 DE 142

8 CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
01	Septiembre 2018	Se actualiza el Procedimiento de “Ferias y Módulos de Atención al Trabajador” en virtud de la actualización del Manual de Organización Específico de la CGIV.
00	Abril 2018	Se incorpora el Procedimiento de “Ferias y Módulos de Atención al Trabajador” en virtud de las modificaciones del Reglamento Interior publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de noviembre de 2015 y de la actualización del Manual de Organización General de la CONSAR publicado en el mismo órgano informativo el 14 de septiembre de 2016.

f.

ay
l