



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Sistema de Gestión Electrónica

SIGE



La Gestión Electrónica es un mecanismo que permite a las oficinas de atención de CONDUSEF y a las UNES **resolver de forma más eficiente** las inconformidades o reclamaciones que plantean los Usuarios.

Para dicha solución, la oficina de atención **gestiona** el **asunto** con la Unidad Especializada **de forma electrónica**, utilizando para este fin un **sistema web** denominado **SIGE** que logra que ambas partes solucionen los asuntos optimizando los procesos y logrando mejores resultados.



Principales Características

- **Agiliza y homologa** el trámite de los asuntos que la CONDUSEF realiza con las UNES de las Instituciones Financieras.
- A través del SIGE las UNES reciben, dan **seguimiento y respuesta** a los asuntos. (la transferencia de datos es diaria de forma automatizada).
- Se fundamenta en lineamientos establecidos entre CONDUSEF y las UNES.
- Se cuenta con catálogos de documentos y respuesta de las UNES a CONDUSEF.

Beneficios de Ganar - Ganar

La instrumentación de este proceso indudablemente **aporta beneficios importantes** para las partes involucradas; por ejemplo:

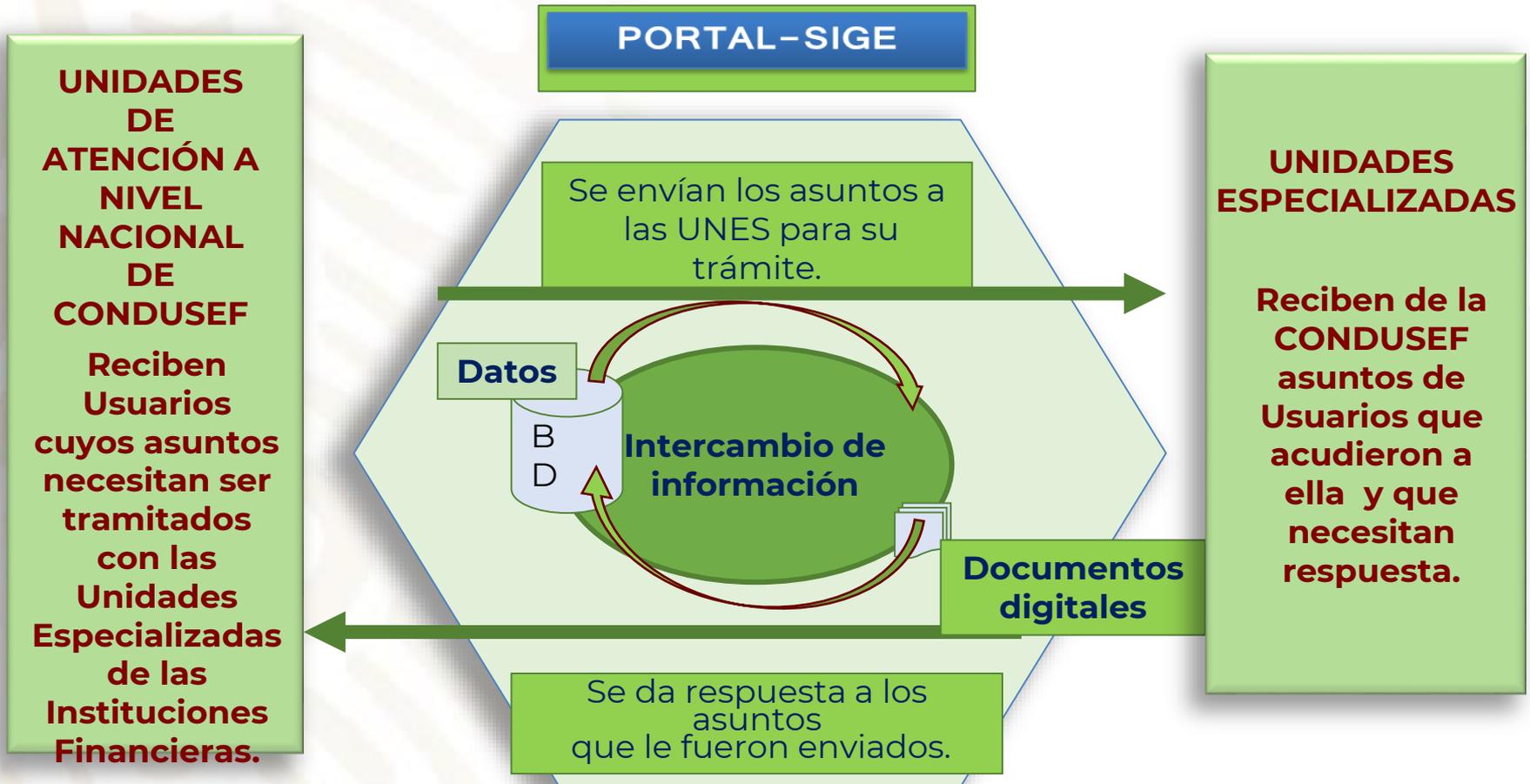
- Fortalecimiento de Unidades Especializadas,
- Eliminación de dobles capturas,
- Disminución de tiempos de atención,
- Reducción de costos de operación,
- Mejora en la comunicación,
- Homologación de procesos,
- Aumento en estándares de calidad,
- Unificación de criterios, entre otros.



Requerimientos técnicos:

- Procesador a partir de 2.5 GHz
- Conexión a internet
- **Internet** mínimo 8.0 o 9.0
- Antivirus actualizado.
- Acrobat Reader.
- Dispositivo de escaneo (deseable) envíos en **pdf**
- Acceso al puerto 8090. (si fuera requerido).

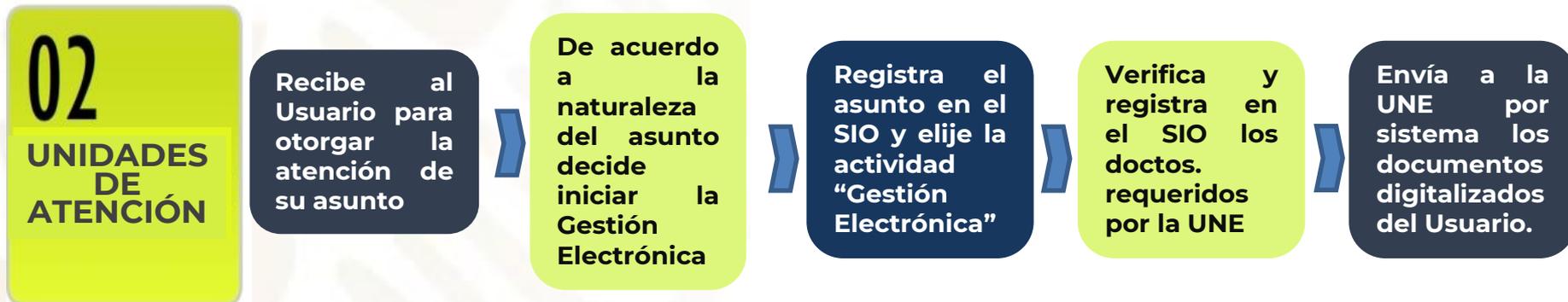
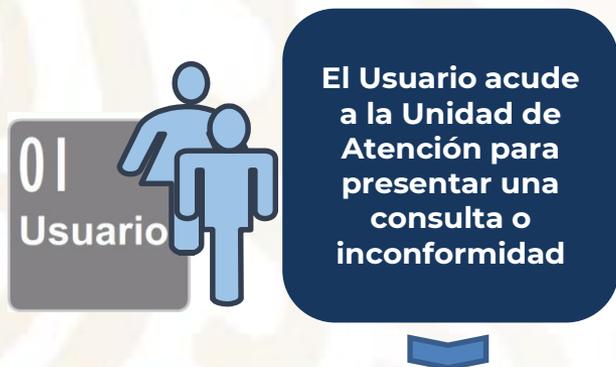
Esquema de Comunicación (CONDUSEF - UNES)





Cómo funciona 1:

La ejecución de este procedimiento inicia cuando:





Cómo funciona 2:

La ejecución de este procedimiento inicia cuando:

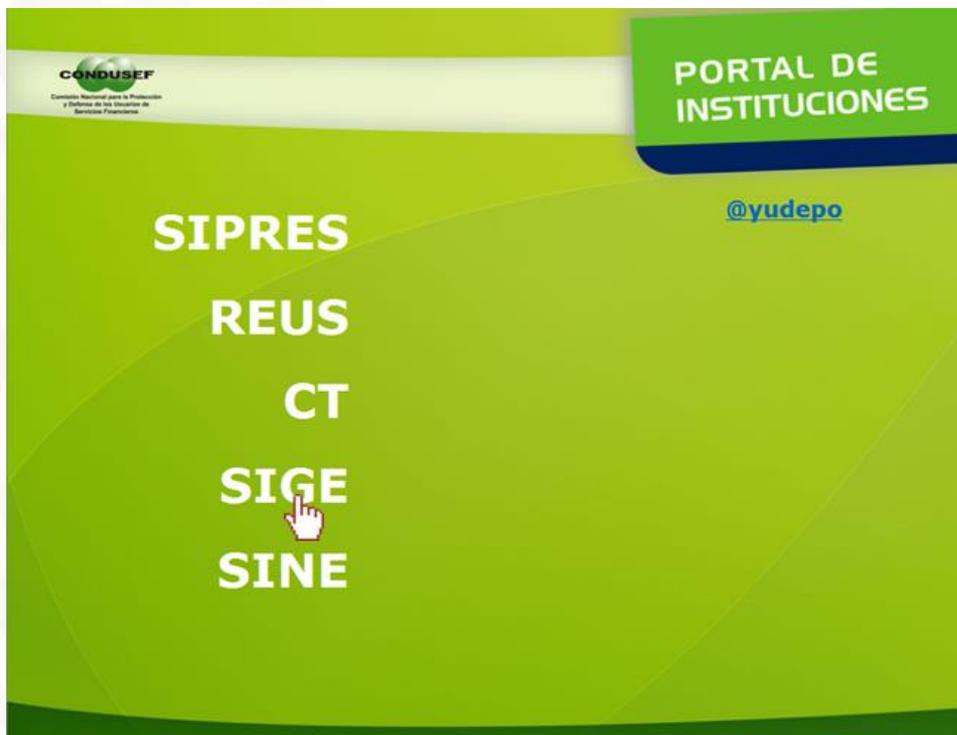




Acceso al Portal de Instituciones Financieras

El acceso general al **SIGE** para que la Institución Financiera pueda consultar los folios es desde la siguiente liga. <http://portalif.condusef.gob.mx> **SIEMPRE por internet Explorer de preferencia versión 8 o 9.**

Nota: se recomienda no guardar como acceso directo, ni guardar en favoritos)





Autenticación del usuario:

Ingresa tu usuario, contraseña, sector financiero y elige la Institución Financiera, pulsa el botón **Ir** para entrar al sistema. **(si la IF cuenta con SINE el acceso será con tu clave desde ese portal).**

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Gestión Electrónica
Envío de los asuntos a las UNES

Escriba nombre de Usuario y Contraseña

Usuario:

Contraseña:

Seleccione el Sector Financiero

Aviso SINE

Recuerda que si la institución a la que perteneces ya no se encuentra en el catálogo y estas inscrito al Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), debes entrar al portal del "SINE". Da clic aquí para entrar al portal, que a partir del 6 de diciembre de 2011 está disponible.

© 2016 CONDUSEF. Derechos reservados | Condiciones de uso | Políticas de privacidad
Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle México D.F. C.P 03100 - Tel. (55)5340 0999 y (01 800) 999 80 80



Pantalla de inicio:

De acuerdo al sector y las facultades para revisar selecciona Controversia, SIAB Vida o Gestión Inmediata.





Tablero de Control:

Se desplegará el tablero seleccionado por el tipo de asuntos incluyendo los de Posible Robo de Identidad (PORI), da clic en el botón que requieras dar atención a los asuntos recibidos en:

TABLERO ELECTRÓNICO DE CONTROL
(Asuntos de Gestión Electrónica) 

[Actualizar Tablero](#)

I.- Asuntos nuevos (no iniciados)	II.- Asuntos nuevos PORI (no iniciados)	III.- Asuntos vencidos	IV.- Asuntos con respuesta a la solicitud de reversa	V.- Asuntos actualizados	VI.- Asuntos con respuesta a la información solicitada	VII.- Asuntos con respuesta a la prórroga solicitada	VIII.- Asuntos calificados por CONDUSEF	IX.- Asuntos pendientes de CONDUSEF
0	N/A	0	4	N/A	N/A	N/A	N/A	5

Nota: Los asuntos que aparecen en el tablero electrónico de control se irán descontando conforme al seguimiento que dé la Unidad Especializada

TABLERO ELECTRÓNICO DE CONTROL
(Asuntos de SIAB VIDA) 

[Actualizar Tablero](#)

I.- Asuntos nuevos (no iniciados)	II.- Asuntos nuevos PORI (no iniciados)	III.- Asuntos vencidos	IV.- Asuntos con respuesta a la solicitud de reversa	V.- Asuntos actualizados	VI.- Asuntos con respuesta a la información solicitada	VII.- Asuntos con respuesta a la prórroga solicitada	VIII.- Asuntos calificados por CONDUSEF
0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Los asuntos que aparecen en el tablero electrónico de control se irán descontando conforme al seguimiento que dé la Unidad Especializada



Criterios de Operación:

Nombre	Descripción	Tiempo para su ejecución	Solicitud	Importante
SOLICITUD DE REVERSA DEL ASUNTO:	La UNE podrá regresar los asuntos a la Unidad de Atención	Durante los 3 primeros días hábiles respecto de la fecha de registro en el SIGE.	a) Motivo de la reversa: EL USUARIO REGISTRADO NO SE ENCUENTRA EN LA BASE DE DATOS COMO CLIENTE DE LA IF. o, b) El usuario no es el titular.	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Tendrá 2 días hábiles
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	La UNE podrá solicitar la actualización de datos de un asunto.	Durante los 3 primeros días hábiles respecto de la fecha de registro en el SIGE.	Datos a Modificar: a) Causa/producto financiero, b) Número de cuenta, c) Observaciones y d) Documentos soporte. El archivo está equivocado y el usuario registrado SI corresponde a la IF.	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Tendrá 5 días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL	La UNE podrá requerir documentación adicional.	Hasta el día 10 hábil respecto de la fecha de registro en el SIGE.	Información a solicitar: Cualquiera que justifique una resolución efectiva al usuario.	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Sin plazo
SOLICITUD DE PRÓRROGA	La UNE podrá solicitar prórroga.	Hasta el día 15 hábil respecto de la fecha de registro en el SIGE.	Motivo de la prórroga: Cualquiera que justifique una resolución efectiva al usuario.	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Tendrá 2 días hábiles
RESOLUCIÓN DEL ASUNTO	La UNE envía la resolución durante los siguientes 20 días hábiles a partir de su recepción.	Si la Unidad de Atención no recibe respuesta: El día 21 aparece Cerrado por Vencimiento		

Criterio de Solicitudes ASUNTOS PORI

Nombre	Descripción	Tiempo para su ejecución	Solicitud	Importante
SOLICITUD DE REVERSA DEL ASUNTO:	La UNE podrá regresar los asuntos a la Unidad de Atención.	Durante los 3 primeros días hábiles respecto de la fecha de registro en el SIGE.	a) Motivo de la reversa: El USUARIO REGISTRADO NO SE ENCUENTRA EN LA BASE DE DATOS COMO CLIENTE DE LA IF. o, b) El usuario no es el titular.	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Tendrá 2 días hábiles
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	La UNE podrá solicitar la actualización de datos de un asunto.	Durante los 3 primeros días hábiles respecto de la fecha de registro en el SIGE.	a) Datos a Modificar: Causa/producto financiero, b) Número de cuenta, c) Observaciones y d) Documentos soporte. El archivo está equivocado y el usuario registrado SI corresponde a la IF.	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Tendrá 5 días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL	La UNE podrá requerir documentación adicional.	Hasta el día 5 hábil respecto de la fecha de registro en el SIGE.	Información a solicitar: Cualquiera que justifique una resolución efectiva al usuario.	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Sin plazo
SOLICITUD DE PRÓRROGA	La UNE podrá solicitar prórroga.	Hasta el día 9 hábil respecto de la fecha de registro en el SIGE.	Motivo de la prórroga: Cualquiera que justifique una resolución efectiva al usuario .	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Tendrá 2 días hábiles
RESOLUCIÓN DEL ASUNTO	La UNE envía la resolución durante los siguientes 10 días hábiles a partir de su recepción.	Si la Unidad de Atención no recibe respuesta: El día 11 aparece Cerrado por Vencimiento		

TODA SOLICITUD DEBE DE ESTAR BIEN FUNDAMENTADA Y EXPLICADA DE UNA FORMA CLARA INCLUYENDO SIEMPRE: NÚMERO DE FOLIO AL QUE SE HACE REFERENCIA INDICAR LA ACCIÓN, "SUSTITUIR COMPLEMENTAR, QUITAR , ENVIAR,ETC.



Criterio de Solicitudes **ASUNTOS GI**

Nombre	Descripción	Tiempo para su ejecución	Solicitud	Importante
SOLICITUD DE REVERSA DEL ASUNTO:	La UNE podrá regresar los asuntos a la Unidad de Atención.	Durante el 1er día hábiles respecto de la fecha de registro en el SIGE.	Motivo de la reversa: a) El monto reclamado no sea menor o igual a 5000. b) El usuario no es el titular.	Al solicitarla, se detiene el tiempo en el SIGE hasta que la Unidad de Atención dé respuesta*; esta puede ser aceptada o rechazada. *Tendrá 1 día hábil
RESOLUCIÓN DEL ASUNTO	La UNE envía la resolución durante los siguientes 3 días hábiles a partir de su recepción.	Si la Unidad de Atención no recibe respuesta: El día 4 aparece Cerrado por Vencimiento		

TODA SOLICITUD DEBE DE ESTAR BIEN FUNDAMENTADA Y EXPLICADA DE UNA FORMA CLARA INCLUYENDO SIEMPRE: NÚMERO DE FOLIO AL QUE SE HACE REFERENCIA INDICAR LA ACCIÓN, "SUSTITUIR COMPLEMENTAR, QUITAR , ENVIAR,ETC.

Solicitudes de apoyo:

Solicitud de Reversa del asunto

Seleccione la causa del rechazo

Por no corresponder la I.F.

Por no ser el Titular de la Cuenta

rechazo.

Solicitud de Actualización de datos.

1 PRODUCTO / CAUSA

2 NUMERO DE CUENTA

3 OBSERVACIONES

4 DOCUMENTOS ANEXOS DE LA DELEGACIÓN

Comentarios sobre la actualización de datos.

Enviar

- Si vas a solicitar documentos anexos tendrás que señalar el recuadro 4, de lo contrario no permitirá subir la información solicitada.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Información solicitada:

Motivo de la solicitud:

Solicitud de Prórroga

5 días 10 días 15 días 20 días

Motivos:

Enviar asunto



Semáforos de atención

En el detalle muestra un semáforo como apoyo para los tiempos de atención del asunto.



Vencido

Aparece al día 21, en un asunto sin respuesta.



Por Vencer

Hasta 2 días antes del vencimiento.



En Tiempo

Del 1er día hasta 3 días antes del vencimiento.



Folios Nuevos:

Al dar **click en Nuevos** se enlista por Unidad de Atención con el número de asuntos enviados por CONDUSEF. Selecciónalo para ver los folios recibidos.

The screenshot shows the CONDUSEF web application interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: Administración, **Nuevos** (highlighted with a mouse cursor), Seguimiento, Concluidos, Reportes, and Salir. Below the menu, there is a 'LOGO IF' and the date 'Lunes 28 De Marzo De 2011'. A 'REGRESAR' button is visible on the left. The main content area displays a table titled 'ASUNTOS NUEVOS CONTROVERSIA' with the following data:

Oficina de Atención	No. de Asuntos
Chiapas	3
Guanajuato	3
Jalisco	3
Metropolitana Central	2
Metropolitana Sur	1
Puebla	1
Querétaro	1
Tabasco	1
Tlaxcala	1

A mouse cursor is pointing at the number '3' in the 'No. de Asuntos' column for the 'Jalisco' row.



Detalle preliminar de Folios Nuevos:

Al dar click en Nuevos se despliega un resumen de cada asunto recibido.

Al elegir el folio, desaparece de nuevos y se turna a seguimiento para su análisis.

Servicios Financieros **Gestión Electrónica**
Centro de los usuarios en las UPECS

[← REGRESAR](#)

ASUNTOS NUEVOS DE LA DELEGACIÓN GUANAJUATO

Folio SIO	Nombre del Usuario	Producto	Causa	Fecha de recepción	Días UNE (d=Detenido)
2011/120/2529	Uzzy Padilla Barroso	Crédito al Auto	Pago de su Crédito no aplicado	28-mar-2011	1 / 20
2011/120/2112	Christian Alejandro Contreras Medina	Crédito personal	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	17-mar-2011	7 / 20
2011/120/2327	Hilda Romalia — Reyes	Crédito al Auto	La institución no entrega factura y/o carta finiquito o de liberación de adeudos	23-mar-2011	4 / 20

3 Asuntos en Delegación Guanajuato



Detalle de los folios:

Una vez seleccionado el folio se muestra el detalle completo del asunto.

ASUNTOS 1 - 9

SEGUIMIENTO DE ASUNTOS DE LA DELEGACIÓN CIUDAD JUÁREZ

Exportar a Excel

Siguiente >>

Folio SIO	Nombre del Usuario	Producto	Causa	Status	Detalle	Fecha de recepción	Días UNE (d=Detenido)	Fecha respuesta	Folio Interno	Archivos Rev./Total
2016/081/670	FLORA CRUZ PEREZ	Cajero automático	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente.	Análisis	Ver	15-jan-2016	10 / 20	12/02/2016	8220000306457-CA / 16010132001F	1 / 1
2016/081/969	LUIS EDUARDO OLIVAS BOOLL	Cuenta de Ahorro	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	Análisis	Ver	20-jan-2016	7 / 20	17/02/2016	8220000307466 CA	1 / 1
2016/081/972	JUAN MONTES TORRES	Créditos hipotecarios	Actualización de historial crediticio no realizada	Análisis	Ver	20-jan-2016	7 / 20	17/02/2016	8220000307417 hipotecaria	1 / 1
2016/081/1252	ROCIO MEDINA PARRA	Cuenta de nómina	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	Análisis	Ver	22-jan-2016	5 / 20	19/02/2016	8220000307926 CE	1 / 1
2016/081/1528	ROGELIO	Tarjeta de crédito	Solicitud de cancelación de producto o servicio	Análisis	Ver	28-jan-2016	1 / 20	25/02/2016	8220000309438 TC ROGELIO GARREON	1 / 1

- **Folio SIO:** Número de expediente que le fue asignado al Usuario.
- **Nombre del Usuario:** Nombre del Usuario que presenta la reclamación.
- **Producto:** Nombre del producto al que se hace referencia en la reclamación.
- **Causa:** Motivo de la reclamación.
- **Status:** Es la descripción de la tarea pendiente de seguimiento al inicio del periodo.
- **Detalle:** Al oprimir el botón [Ver](#) se despliega el detalle en caso de que haya una solicitud a la Unidad de Atención.
- **Fecha de Recepción:** Fecha en que la Institución Financiera recibe el asunto.
- **Días UNE. d=Detenido:** En caso de hacer una solicitud el Reloj se detiene mostrándose con una **d=**
- **Fecha de Respuesta:** Fecha límite de respuesta.
- **Folio Interno:** Número asignado por la Institución Financiera para su control.
- **Archivos Rev./Total** Señala cuantos de los archivos incluidos han sido revisados.



Asuntos en Seguimiento:

En la pestaña de Seguimiento da click en el número para iniciar con el análisis y respuesta del folio.

The screenshot shows the CONDUSEF website interface. At the top, there are navigation tabs: Administración, Nuevos, Seguimiento (highlighted with a red underline and a hand cursor), Concluidos, Reportes, and Salir. Below the tabs are logos for SHCP, CONDUSEF, and Gestión Electrónica. A 'LOGO IF' button is visible on the right. The date 'Miércoles 10 De Febrero De 2016' is displayed. A 'REGRESAR' button with a left arrow is located above the main content area.

SEGUIMIENTO DE ASUNTOS CONTROVERSIA

Buscar por Folio:

Oficina de Atención	No. de Asuntos
Aguascalientes	24
Baja California	17
Baja California Sur	9
Campeche	18
Chiapas	34
Chihuahua	43
Ciudad Juárez	17
Coahuila	43
Colima	14
Durango	21
Estado de México	23
Guanajuato	28
Guerrero	17
Hidalgo	12
Tlaxcala	84



Registro del Asunto

Registro general de la reclamación

REGRESAR

DATOS DEL ASUNTO

Datos Generales

Oficina de Atención	Ciudad Juárez	Nombre del Usuario	JESUS SALAS MORENO
Dirección	JQUILPAN No. 8219, Col. VISTA DEL VALLE Munpio. Juárez, C.P.32662 Chihuahua		
Teléfono	(656)	Correo electrónico	over.x@hotmail.com
Folio de CONDUSEF	2015/081/18917	Fecha de turno a la UNE	20-oct-2015

Problemática del Asunto

Producto financiero	Operaciones de depósito y ahorro / Cheques.	Causa	Transferencia electrónica no reconocida.		
Fecha de los hechos	24-jul-2015	Número de cuenta	0164219775.	Monto de lo reclamado	51894 Pesos

Descripción del asunto

EL USAURIO SOLICITA LA BONIFICACION A SU CUENTA POR 4 TRASFERENCIAS NO RECONOCIDAS CON CARGO ES SU CUENTA, REALIZO ACLARACION EN SUCURSAL, SIN RECIBIR RESPUESTA POSITIVA.



Folio Institución

8220000290216-oi



Tipo de Respuesta del Asunto

Análisis del Asunto

Concluir Asunto



Vista del Documento

En la pantalla principal de descripción del folio al seleccionar el botón **Doc.** podrás visualizar los documentos soporte, enviados por la Unidad de Atención.

- El Icono en **rojo** indica que aún no se revisa
- El Icono en **verde** indica que ya se abrió par su consulta.

The screenshot shows a web browser window displaying a table of documents. The table has columns for 'Fecha', 'Nombre', 'Archivo', and 'Historico Documentos'. A yellow circle highlights the 'Archivo' column, which contains a red icon for 'Documento aun NO REVISADO' and a green icon for 'Documento REVISADO'. Below the table, there are fields for 'Producto financiero', 'Causa', 'Fecha de los hechos', 'Número de cuenta', and 'Monto de lo reclamado'. A 'Descripción del asunto' field contains the text 'solicita apoyo para que la IF acepte dación en pago y libere del adeudo.' At the bottom right, a green 'Doc.' button is highlighted with a hand cursor.

Fecha	Nombre	Archivo	Historico Documentos
16/03/2011 12:07:46	2112-11.pdf		DOCUMENTO INICIAL
			Documento aun NO REVISADO
			Documento REVISADO



Solicitudes de apoyo y Resolución (respuesta):

Selecciona el **combo de Análisis del Asunto** para hacer solicitudes o elige Resolución del Asunto o generar tu respuesta.

[← REGRESAR](#)

DATOS DEL ASUNTO Datos Generales

Oficina de Atención	Ciudad Juárez	Nombre del Usuario	JESUS SALAS MORENO
Dirección	JIQUILPAN No. 8219, Col. VISTA DEL VALLE Munpio. Juárez, C.P.32662 Chihuahua	Correo electrónico	over.x@hotmail.com
Teléfono	(656)	Fecha de turno a la UNE	20-oct-2015
Folio de CONDUSEF	2015/081/18917		

Problemática del Asunto

Producto financiero	Operaciones de depósito y ahorro / Cheques.	Causa	Transferencia electrónica no reconocida.
Fecha de los hechos	24-jul-2015	Número de cuenta	0184219775.
		Monto de lo reclamado	51894 Pesos

Descripción del asunto

EL USAURIO SOLICITA LA BONIFICACION A SU CUENTA POR 4 TRASFERENCIAS NO RECONOCIDAS CON CARGO ES SU CUENTA, REALIZO ACLARACION EN CHUBUSCAL SIN DECIDIR RESPUESTA POSITIVA.

Folio Institución:

Análisis del Asunto

- Solicitud de reversa del asunto
- Solicitud de actualización de datos
- Solicitud de información adicional
- Solicitud de prórroga
- Resolución del asunto

Concluir Asunto



Pantalla de RESPUESTA o Resolución

Redacta tu respuesta llenando los campos señalados conforme al detalle de la lámina anterior.

Datos Generales

Nombre del Usuario Folio de Condusef

Resolución

1 Resolución 2 Tipo de Resolución

3 Monto Cuenta relacionada

Fecha de Bonificación (dd/mm/aa)

4 Expediente I.F. Oficio I.F.

5 Persona que firma el Oficio

6 Descripción de la conclusión (maximo 4000 caracteres)

9

Anexar información secundaria (opcional)

Adjuntar archivo de resolución: Examinar... 7 Archivo: 8

Adjuntar archivo anexo: Examinar...

Archivos solo con formato pdf o tiff (se recomienda no usar archivos con nombres demasiado largos ni caracteres especiales(ejemplo: José '2008/0901'.jpg lo correcto sería jose2008-090-1.jpg), y no agregar archivos anexos como archivos de resolución)



Respuesta del asunto:

Una vez que se elige **Resolución del Asunto**, se deben realizar los pasos que a continuación se detallan:

1. Elige Resolución.
2. Seleccionar el tipo de Resolución de la respuesta.
3. Señala el **Monto**, la **cuenta relacionada** y la **fecha de bonificación**, si el asunto así lo requiere.
4. Registrar Expediente I.F. y/o Oficio I.F. (control interno de la Institución Financiera).
5. Elegir quien firmará la carta de respuesta.
6. Redactar la respuesta del asunto, en no más de 4000 caracteres.
7. Adjuntar la información de la respuesta **solo en formato PDF**.
8. Borra el archivo en caso de requerirlo.
9. Elegir **“Guardar Asunto”** para visualizar el documento que se enviará como respuesta.



Después de guardar la respuesta y subir los anexos, puedes revisar desde el ícono la vista preliminar para confirmar que se guardó la respuesta de forma correcta.

REGRESAR

DATOS DEL ASUNTO

Datos Generales

Oficina de Atención	Ciudad Juárez	Nombre del Usuario	JESUS SALAS MORENO
Dirección	JIQUILPAN No. 8219, Col. VISTA DEL VALLE Mumpio. Juárez, C.P.32662 Chihuahua	Correo electrónico	over.x@hotmail.com
Teléfono	(656)	Fecha de turno a la UNE	20-oct-2015
Folio de CONDUSEF	2015/081/18917		

Problemática del Asunto

Producto financiero	Operaciones de depósito y ahorro / Cheques.	Causa	Transferencia electrónica no reconocida.
Fecha de los hechos	24-jul-2015	Número de cuenta	0164219775.
		Monto de lo reclamado	51894 Pesos

Descripción del asunto

EL USUARIO SOLICITA LA BONIFICACION A SU CUENTA POR 4 TRASFERENCIAS NO RECONOCIDAS CON CARGO ES SU CUENTA, REALIZO ACLARACION EN SUCURSAL, SIN RECIBIR RESPUESTA POSITIVA.



Folio Institución

8220000290216-oi



Tipo de Respuesta del Asunto

Análisis del Asunto

Concluir Asunto



México, D.F. a 14 de Enero de 2016
Especie: 0106-10-0002130
Folio CONDUSEF
201504851



FRANCISCO JAVIER MARTÍ HERNÁNDEZ
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de Servicios
Financieros
Subdelegación Campeche
PRESENTE

Con motivo de acuerdo al C. SELMA JUANQUE DICCIÓN FUENTE al cual nos remitieron con fecha 08 de Enero de 2016 respecto a la problemática concerniente a fallas de cancelación del control y de las deudas por no aplicadas, vía / Virtualización / Ordenes de pago, nos permitimos informarle lo siguiente:

Conforme al análisis realizado, se efectuó la cancelación de su póliza 612017 el 31 de noviembre del 2015 a favor del reclamante mediante cheque por la cantidad de \$2,762.00 designados de la forma siguiente:

Fondo de Reserva \$2,762.00

La solicitud de cancelación se efectuó conforme a su petición realizada con la promotoría AB Grupo AB, Agencia de Seguros, S.A. de C.V. por lo tanto se cancela sus servicios a dicha promotoría, representados conforme a la entrega de su cheque.

El plazo de validez de documentos a su disposición por lo que para conocer sus estados de resultados consulte el número telefónico 01 800 807 1111 según 1, de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 y viernes de 08:00 a 15:30 horas, o bien al correo electrónico atencionalcliente@condusef.com.mx.

En otro particular quedo a sus órdenes para cualquier comentario.

Atentamente

LA ANA CELIA GONZALEZ DE LA TORRE

Subdelegación Campeche



Vista de la Carta de respuesta:

La Descripción de la Conclusión, (punto 6, de la lámina “**Respuesta del Asunto**”) se visualiza a partir del segundo párrafo de la carta de respuesta.

LOGO IF

Folio CONDUSEF
2014/050/15204

LIC. PABLO M. VELÁZQUEZ VILLARREAL
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Delegación Coahuila
PRESENTE

Con relación al asunto del C. EMMANUEL JONATHAN FRIAS PEREZ el cual nos remitieron con fecha 24 de Septiembre de 2014, respecto a la problemática consistente en **Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario** Operaciones crediticias / Crédito al auto., nos permitimos informarles lo siguiente:

Mi representada no pretende incumplir con sus obligaciones, sin embargo, se encuentra imposibilitada a realizar pronunciamiento alguno en relación a la pretensión del hoy reclamante, toda vez que del propio escrito de su reclamación hace referencia a un “CRÉDITO AUTOMOTRÍZ”, a lo que mi representada se encuentra imposibilitada ya que esta situación es diversa a mi mandante.

No omito mencionar que como el propio reclamante lo refiere que se ve afectado por un crédito automotriz el cual desconoce haber contratado con dicha empresa Chrysler u otra diversa se deberá realizar a la correspondiente sociedad financiera y no a la Institución de Crédito que represento, sugiriendole al reclamante que en forma adecuada presente su reclamación ante la Institución correspondiente para que sean ellos los que realicen los trámites correspondientes de esta reclamación.

En vista de que mi representada ha rendido contestación a lo solicitado por el hoy reclamante se le insiste conducir su reclamación en forma adecuada.

Atentamente



Envío de la respuesta.

Cuando estés seguro de tu respuesta presiona Concluir Asunto para enviarla, ésta será recibida por la Unidad de Atención de CONDUSEF de manera inmediata.



Buscar por Folio:

DATOS DEL ASUNTO

Datos Generales

Oficina de Atención	Ciudad Juárez	Nombre del Usuario	LUIS EDUARDO OLIVAS BOOLL
Dirección	RIO CHUVISCAR No. 1420, Col. MAGISTERIAL Munpio. Juárez, C.P.32360 Chihuahua	Correo electrónico	cctv_k9@hotmail.com
Teléfono	(656)3260849	Fecha de turno a la UNE	20-jan-2016
Folio de CONDUSEF	2016/081/969		

Problemática del Asunto

Producto financiero	Operaciones de depósito y ahorro / Cuenta de Ahorro.	Causa	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
Fecha de los hechos	01-jul-2015	Número de cuenta	0174497945.
		Monto de lo reclamado	200 Pesos

Descripción del asunto	EL USUARIO SOLICITA LA CANCELACION DEL SERVICIO DE MEMEBRESIA EL CUAL LE ESTAN COBRANDO UNA COMIISION MENSUAL DE 55 PESOS Y PIDE LA BONIFICACION.
-------------------------------	---

Folio Institución
8220000307466 CA

Tipo de Respuesta del Asunto Análisis del Asunto ▼	Concluir Asunto <input checked="" type="button" value="✓"/>
---	---

© 2016 CONDUSEF Derechos reservados | Condiciones de uso | Políticas de privacidad

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



Asuntos Concluidos:

Al concluir el asunto pasará a la pestaña de Asuntos Concluidos desde donde podrás revisar el historial por mes, año o Folio de los asuntos con ese estatus.

The screenshot shows the CONDUSEF website interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: **Administración**, **Nuevos**, **Seguimiento**, **Concluidos** (highlighted with a red hand cursor), **Reportes**, and **Salir**. Below the menu, the date **Lunes 28 De Marzo De 2011** is displayed. The main content area features a green arrow icon and the text **REGRESAR**. Below this, there is a section titled **Consultar asuntos concluidos por fecha de respuesta** and **ASUNTOS CONCLUIDOS CONTROVERSIA**. This section includes a search interface with a dropdown menu set to **2012**, another dropdown menu set to **Todos los meses**, and a search icon. Below the search filters, there is a text input field labeled **Buscar por Folio:** and a **Buscar** button. At the bottom of the search area, there are two yellow buttons: **Oficina de Atención** and **No. de Asuntos**.



Reportes:

Desde la pestaña de Reportes puedes consultar el historial de los asuntos, el cual puedes exportar a un archivo de Excel.

The screenshot shows the CONDUSEF web application interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: Administración, Nuevos, Seguimiento, Concluidos, Reportes, and Salir. The 'Reportes' item is highlighted with a mouse cursor. Below the navigation menu, there are logos for SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público) and CONDUSEF. The main content area is titled 'Concluidos' and features a table with columns for 'Delegación', 'Nuevos', 'Seguimiento', 'A favor', 'En contra', and 'TOTAL'. Below the table, there are input fields for 'Fecha recibidos en:' (01/ene/2016), 'Periodo inicial:' (01/ene/2016), 'Periodo final:' (29/feb/2016), and 'Tipo de Reporte:' (Detallado). A calendar widget is visible for the period ending 29/feb/2016. On the right side, there is a dropdown menu for 'Delegación' with a list of states including Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Saltillo, Colima, Chiapas, Chihuahua, Oficinas Centrales, D.F., Metropolitana Sur, Metropolitana Norte, Durango, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana roo, San Luis Potosí, and Sinaloa.

Consulta de Reporte:

[← REGRESAR](#)

Fecha recibidos en: Período inicial (dd/mm/aaaa)

Período final Período final (dd/mm/aaaa)

Tipo de Reporte: Delegación:

Delegación	Folio SIO	Usuario	Fecha Recepción UNE	Días Trans.	Status Asunto	Fecha Limite	Fecha Conclusión	Resolución	Tipo de resolución
Aguascalientes	2016/010/4471	J Jesus Pedroza Santoyo	04/03/2016	3 / 20	Análisis	05/04/2016	-	-	-
Aguascalientes	2016/010/3537	Alfonso Castro Giron	19/02/2016	13 / 20	Análisis	17/03/2016	-	-	-
Aguascalientes	2016/010/4297	Maria Eugenia Bautista Dominguez	02/03/2016	5 / 20	Análisis	01/04/2016	-	-	-
Aguascalientes	2016/010/4466	Jose Luis Alvarado Rios	04/03/2016	3 / 20	Análisis	05/04/2016	-	-	-
Aguascalientes	2016/010/4450	Alejandra Malo López	04/03/2016	3 / 20	Análisis	05/04/2016	-	-	-
Aguascalientes	2016/010/4447	Juan Francisco Medina Posada	04/03/2016	3 / 20	Análisis	05/04/2016	-	-	-

- **Folio SIO:** Número de expediente que le fue asignado al Usuario.
- **Nombre del Usuario:** Nombre del Usuario que presenta la reclamación.
- **Fecha de Recepción:** Fecha en que la Institución Financiera recibe el asunto.
- **Días Transcurridos:** Días a partir de la fecha de recibido el folio.
- **Status Asunto:** Es la descripción del estado en la que se encuentra el asunto.
- **Fecha Límite:** Fecha límite de respuesta.
- **Fecha Conclusión:** Fecha en que la Institución dio respuesta.
- **Resolución:** Especifica si la respuestas es a favor o no de usuario.
- **Tipo de Resolución:** Señala la forma en que se dará atención a la solicitud del usuario.



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

@YUDEPO

En el portal de Instituciones, se encuentra el botón **@yudepo desde** el cual puedes enviar tus **dudas o problemas que se presenten en este sistema**, con la finalidad de poder brindar una mejor atención.



Enero 2022

Bienvenidos al centro de apoyo de la UDEPO.

Para hacer más dinámico las solicitudes y para servirte mejor, utilizamos un sistema de reportes de apoyo. A cada petición de apoyo se le asigna un número de reporte único para que usted pueda rastrear el progreso y respuestas de su reporte.

Sector Financiero: 1 Seleccione el Sector

Institución: 1 Seleccione la Institución 2

Aplicación: 3 Seleccione sistema

Causa: Seleccione la causa 4

Descripción del problema: 5

Usuario: 6

Correo: 7

Teléfono: 8

Documento adjunto: Examinar... 10

enviar

Gestión Electrónica

FAVOR DE NO INCLUIR LOS ARCHIVOS EN CASO DE QUE SE REQUIRAN, CONDUSEF LOS SOLICITARÁ.

- 1) Selecciona el Sector:
- 2) Indica la Institución Financiera
- 3) Qué Sistema deseas reportar
- 4) Selecciona la Causa
- 5) Descripción del problema: **SÉ CLARO Y PUNTUAL:**
 - 1) INDICA EL FOLIO
 - 2) DESCRIBE DE FORMA CLARA Y BREVE EL MOTIVO
 - 3) PUNTUALIZA QUE REQUIERES: ELIMINAR, REVISAR,ACTUALIZAR ETC.
- 6) El usuario: **TU NOMBRE COMPLETO.**
- 7) Correo electrónico
- 8) Teléfono y ext.
- 9) **GUARDA PANTALLA COMPLETA DEL ERROR QUE SE VISUALICE LA FECHA.**
- 10) Documento adjunto **NO ENVIAR por este medio.**



Requisitos para su incorporación

1. Estar debidamente registrado en el SIPRES, las actas, poderes Administrativos, domicilios para notificar y para recibir documentación. (se validará la información enviada).
2. Se realiza a través de la firma de un Convenio de Colaboración entre ambas partes. (Elaborado por el área Jurídica de Condusef).
3. Copia simple de la escritura pública del **acta constitutiva** de la actual persona moral, en caso de haber tenido modificación como: cambio de régimen o razón social incluir las dos.
4. Copia simple del **poder general para actos de administración**, o su equivalente, donde acredite la personalidad de quien pretende suscribir el convenio.
5. Copia simple de identificación oficial vigente del o los apoderados señalados en el poder.
6. Copia simple de la carta de designación como Titular de la Unidad Especializada. (en caso de no contar con ella se anexa proyecto de carta).
7. Copia simple de la identificación del Titular de la Unidad Especializada
8. Copia simple del comprobante de domicilio registrado en el SIPRES.
9. Logotipo o imágenes que se deba estampar en el documento.

Nota: La documentación puede ser enviada por correo electrónico con un tamaño no mayor a 8M.



Proyecto de carta de designación (ejemplo)

Escrito libre con los datos del Titular de la UNE, en el que se mencionen los datos siguientes.

(EN HOJA MEMBRETADA)

Fecha

LIC. GUILLERMO SAAVEDRA SUÁREZ
DIRECTOR DE DESARROLLO Y
EVALUACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO
PRESENTE

Por medio del presente escrito, me permito informar la asignación de nuestro Titular de la UNE para su registro en el Sistema de Gestión Electrónica, con los siguientes datos de contacto:

Nombre:

Teléfono:

Correo electrónico institucional

Correo electrónico de la UNE

(Si está registrado ante alguna asociación de acuerdo al sector indicar a cual, ABM, AMIS, AMFE AMSOFOM etc.)

De igual forma solicito dar de baja los datos del titular anterior registrado en éste sistema.

Sin otro particular

Atentamente,

(Representante Legal o Jefe Inmediato) (PRESENTAR FIRMADA)