

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios

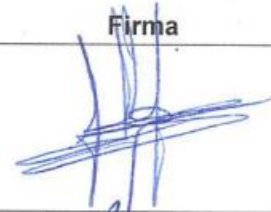



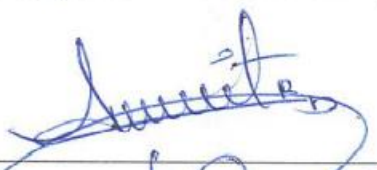

Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)


<http://www.gob.mx/PROFECO/documentos/normateca-interna-37162?state=published>

16 de diciembre de 2021

Codificación:
R-ESPAS-200**Versión:**
03**Inicio de Vigencia:**
16 de diciembre de 2021**Página:**
1 de 41

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Filiberto Ibáñez Juárez Director General de Quejas y Conciliación	
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernández Islas Director General de Procedimientos	
Elaboró:	Mtra. Erika Castillo Escobedo Directora General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

		Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)	
Codificación: R-ESPAS-200	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 16 de diciembre de 2021	Página: 2 de 41

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	11 de septiembre de 2009	Documento de nueva creación para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2009; en apego a los Guía Técnica para Emitir Disposiciones Normativas.
01	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), a la alineación del quehacer Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) y con la finalidad de cumplir con los lineamientos establecidos en la norma NMX-R-025-SCFI-2012 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
02	16 de diciembre de 2021	La actualización de las presentes Reglas tiene su fundamento en las modificaciones de índole jurídico-administrativas del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020, así como para dar seguimiento a los trabajos de actualización de las normas internas de cada Unidad Administrativa que tiene en su inventario y, con ello dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el Programa Anual de Revisión de normas internas de la PROFECO 2021. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2021 (16-12-2021).

Contenido

	Página
I. Introducción.....	4
II. Objetivo	6
III. Glosario	7
IV. Alcance	9
V. Normatividad Aplicable.....	10
VI. Reglas	13
VII. Indicadores.....	19
VIII. Formatos y Anexos	20

I. Introducción

La Subprocuraduría de Servicios emite el presente documento normativo derivado de la necesidad de llevar a cabo la supervisión eficaz de las actividades que realizan las Oficinas de Defensa del Consumidor, las unidades administrativas adscritas a la propia Subprocuraduría de Servicios y Unidad de Servicio, así como la captura de información en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

En el marco de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la cual tiene por objeto promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre la parte proveedora y consumidora, la Subprocuraduría de Servicios emite Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) en las Oficinas de Defensa del Consumidor y oficinas centrales en el ámbito de sus respectivas competencias.

Con la finalidad de homologar los mecanismos de supervisión y control, se establece una serie de reglas de operación encaminadas a supervisar las actividades que realizan las áreas de la Subprocuraduría de Servicios, las Oficinas de Defensa del Consumidor y la Unidad de Servicio La Villa, mismas que utilizan el SIIP, además de definir los responsables para llevarla a cabo.

Asimismo, se crea como un documento de apoyo para monitorear de manera ágil, sencilla y eficiente el cumplimiento de los indicadores y procesos sustantivos por parte de las y los titulares de la Subprocuraduría de Servicios, Oficinas de Defensa del Consumidor, Direcciones de Área y Jefaturas de departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, así como Unidad de Servicio, con el fin de que se aprovechen los beneficios de la información que proporciona el SIIP en sus diversos módulos que están diseñados para monitorear, en determinados puntos de control, el desarrollo de las diversas tareas de los usuarios del sistema.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras constantes, las presentes reglas deberán ser actualizadas cada vez que exista un cambio orgánico funcional o jurídico administrativo dentro de la Subprocuraduría de Servicios, lo cual constituye una responsabilidad de dicha unidad administrativa y las áreas que la integran, quienes deberán proporcionar la información que facilite su actualización.

Asimismo y en cumplimiento al artículo primero, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

II. Objetivo

Establecer mecanismos para la supervisión de las actividades que se realizan en las áreas sustantivas de la Subprocuraduría de Servicios, las Oficinas de Defensa del Consumidor, así como de la Unidad de Servicio, las cuales se registran en el SIIP con la finalidad de que se realicen de acuerdo con los parámetros de operación y términos legales establecidos para prevenir el vencimiento legal de los procedimientos y para lograr el cumplimiento de los indicadores de las áreas que integran la Subprocuraduría de Servicios.

III. Glosario

Auto supervisión. La revisión que efectúa el usuario a sus tareas y solicitudes de servicio pendientes en el SIIP, mediante el uso del módulo “Tareas pendientes”. La consulta puede realizarse de forma individual al momento de ingresar con el usuario y contraseña.

Directores (as) Generales. Las y los titulares de la Dirección General de Quejas y Conciliación, Dirección General de Procedimientos y la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Director (a) de Zona. Las y los titulares de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Procuraduría.

Formato ABC. Es el documento que se requiere para dar de alta o de baja a un usuario en el SIIP.

Módulo de Sistema de Servicios del SIIP. Menú de opciones que contiene mapeados y sistematizados los procedimientos sustantivos y la información correspondiente al área de servicios.

Proceso en el SIIP. Se refiere a los diferentes tipos de servicios y procedimientos que se prestan o se llevan cabo en las áreas de servicios. Se desarrollan utilizando una o más solicitudes de prestación de servicio. Los procedimientos más utilizados y conocidos son: asesorías, quejas, conciliación, procedimientos por Infracciones a la Ley, arbitraje y publicidad.

Procedimiento. Se refiere a los diferentes “actos administrativos” que se realizan en el área de servicio, tales como, el procedimiento conciliatorio, arbitral, por infracciones a la Ley, entre otros, los cuales se registran en el SIIP.

Responsabilidad. Es un nivel de autoridad en la aplicación que permite a los usuarios acceder a ciertas funciones y datos apropiados de acuerdo a sus roles en la Institución.

Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP). Es un sistema informático implementado en la Procuraduría Federal del Consumidor que entró en funciones a partir del año 2006. Actualmente se utiliza para tener un control ordenado y sistematizado de los procedimientos, expedientes administrativos e información de la Subprocuraduría de Servicios y sus unidades administrativas adscritas.

Solicitudes de servicio. Representa parte o el proceso mismo en el que se desarrollan diversas actividades de acuerdo a la naturaleza del proceso. Consta de una o más tareas.

Solicitud de servicio en proceso. Solicitud de servicio que no cuenta con un estado finalizador. Puede estar en proceso debido a que el procedimiento así lo amerite o bien estar vencida. En ocasiones el estatus de una tarea o una Solicitud de Servicio en proceso, se debe a una omisión por parte del usuario responsable.

Supervisión. Revisión que realizan las y los titulares de las jefaturas de Departamento adscritas a las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación, de Procedimientos y de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento o en su caso, el personal que sea designado para llevar a cabo esta actividad, con la finalidad de detectar tareas y solicitudes de servicio en proceso, inconsistencias en la información capturada en el SIIP mediante la revisión y comparación del expediente o documentos físicos del proceso. Posterior a la supervisión se deberá levantar un acta.

Supervisión jerarquizada. Revisión que realiza la o el jefe inmediato al usuario del SIIP con la finalidad de detectar tareas y solicitudes de servicio en proceso, inconsistencias en la información capturada en el SIIP mediante la revisión y comparación del expediente o documentos físicos que dieron origen al procedimiento.

Tarea en proceso. Tarea en el SIIP que no cuenta con un estado finalizador. Puede estar en proceso debido a que el procedimiento así lo amerite o bien ser una tarea no trabajada.

Tarea en el SIIP. Serie de pasos o actividades que integran una solicitud de servicio. En estas tareas se puede cargar información y generar documentos.

Titular de la Unidad de Servicio. El servidor público nombrado como titular de la Unidad de Servicio por el Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor y al que se le delegan atribuciones previstas en el artículo 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Unidades Administrativas. Las áreas de servicios en Oficinas Centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor y Unidad de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Usuario del SIIP. Es la persona que ha sido dada de alta en el SIIP y a la cual se le asignan responsabilidades acordes a su rol en la institución y que le permiten hacer uso del SIIP.

IV. Alcance

El presente documento está dirigido a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), Unidad de Servicios y Unidades Administrativas siguientes que integran la Subprocuraduría de Servicios:

Dirección General de Procedimientos

Dirección General de Quejas y Conciliación

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Su aplicación corresponde también a los Directores de Zona o Jefatura de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO, al titular de la Unidad de Servicios, Directores Generales, Directores de Área, y en su caso, a las Jefaturas de Departamento asignadas por su superior jerárquico, conforme al ámbito de sus funciones.

V. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 28-05-2021.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26-01-2017.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 4-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 4-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
DOF 19-11-2019.
- Ley de Infraestructura de la Calidad.
DOF 01-07-2020.

Códigos

- Código Civil Federal.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 07-06-2021.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco, 31-08-2021
- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada DOF 11-03-2020.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30 de diciembre de 2019.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 19-12-2019
- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28 de junio de 2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 14 de enero de 1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-2012.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
Publicación anualmente, conforme lo establecido en el artículo 129 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Acuerdo por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica.
DOF 10-03-2021.

- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público eliminar de otras disposiciones. DOF 26-01-2018 y su modificación 25-11-2020.
- Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican. DOF 25-08-2021.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020.

VI. Reglas

1. Generales

- A.** Ante cualquier vencimiento legal de los procedimientos a supervisar se deberá informar por medio de correo electrónico al personal supervisado. En caso de detectarse procedimientos vencidos, inconsistencias o cualquier situación observada en la supervisión se deberán tomar las medidas necesarias para dar atención inmediata.
- B.** Las y los usuarias/os deberán atender en tiempo y forma las observaciones derivadas de las supervisiones y en su caso, aplicar acciones correctivas y preventivas necesarias.

2. De los mecanismos de supervisión.

A. Para la Auto supervisión

- i. Todos los días las o los usuarias/os del SIIP, deben realizar la Auto supervisión para determinar el número y tipo de tareas y solicitudes de servicio que tienen asignadas y pendientes de trabajar.
- ii. Para realizar la Auto supervisión las o los usuarias/os deben ingresar al módulo "Tareas Pendientes" del SIIP para conocer las tareas y solicitudes de servicio en proceso.
- iii. La o el usuario/a debe identificar aquellas tareas o asuntos que se encuentran o vencidos, para proceder a la atención inmediata a fin de abatir el rezago.
- iv. Las tareas que se encuentran no trabajadas se atenderán primero.
- v. La atención de tareas o asuntos en proceso (pendientes) deben coincidir con los documentos que integran el expediente físico de cada procedimiento.

Nota: Consultar el Anexo 1.

B. Para la supervisión jerarquizada

vi. La supervisión jerarquizada se realizará en los siguientes rubros:

- Tareas en proceso
- Capturas en el SIIP
- Expediente físico

vii. La supervisión la realizará la o el responsable del área correspondiente. En caso de las unidades administrativas de la Subprocuraduría Servicios, corresponde a los Directores de área, o en su caso, a los Jefes de Departamento designados por su superior jerárquico, conforme al ámbito de sus funciones; y en Oficinas de Defensa del Consumidor al Director de Zona, o a las y los jefas/es de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones o la persona a quien se haya asignado la función, y en la Unidad de Servicio a su titular.

C. Para la supervisión de tareas y solicitudes de servicio en proceso (pendientes)

- viii. La o el supervisor solicitará o generará el reporte de tareas en proceso para identificar el total de tareas creadas en un periodo determinado y que a la fecha de la supervisión se encuentran en proceso y determinar la prioridad y acciones para la finalización. Para identificar las tareas de audiencias que se encuentran vencidas y representan un rezago podrá generar el reporte de audiencias de conciliación para identificar aquellas que se encuentran en proceso a la fecha de la supervisión, no obstante a que fueron agendadas para celebrarse en fecha anterior.
- ix. Para el caso de las solicitudes de servicio, la o el supervisor generará o solicitará los reportes correspondientes para cada proceso a fin de identificar aquellos casos que se encuentran en proceso debido a que el procedimiento así lo amerita o bien se trata de solicitudes de servicio vencidas (en rezago).
- x. El seguimiento de la atención respecto a los tiempos será determinado por el supervisor de acuerdo a la legislación vigente aplicable y la normatividad interna.

Nota: Consultar el Anexo 1.

D. Revisión Física de Expedientes

- xi. La persona que supervise previo a su firma verificará si las actuaciones, documentos y expedientes cumplen con los requisitos legales y normativos.
- xii. En caso de incumplimiento, devolverán a la o el usuario/o la documentación o información de la actividad para su corrección dentro del siguiente día hábil, debiendo indicar la acción, la forma y el criterio para realizar la corrección.
- xiii. Se revisará que todas las actuaciones y movimientos ocurridos en los expedientes físicos se encuentren debida y oportunamente registrados en el SIIP.

E. Supervisión de Reportes**En caso de la Dirección General de Quejas y Conciliación:**

- xiv. Para la supervisión de la información de la atención proporcionada se revisará el reporte denominado:
 - SYSADMIN.REPORTE GENERAL DE ASESORIA - INFORMACION – DENUNCIAS.
- xv. Para la supervisión de las quejas ingresadas, su estado procesal, la existencia de solicitudes de servicio de queja en proceso y demás información relevante se revisará la información contenida en el siguiente reporte:
 - SYSADMIN.DGQYC - Reporte de detalle de quejas por expedientes, montos y domicilios (opción Detalle de quejas por fecha de creación).
- xvi. La persona que supervise debe revisar las audiencias programadas, las celebradas, el tipo de éstas, las cargas de trabajo y el desempeño en la conciliación de las o los usuarios/os, con los siguientes reportes:
 - SYSADMIN.REPORTE DE AUDIENCIAS DE CONCILIACION (Opción Audiencias de conciliación SYSADMIN.DGQYC - Reporte de detalle de quejas por expedientes, montos y domicilios (opción Detalle de quejas por fecha de creación).

xvii. La persona que supervise debe revisar el número de notificaciones generadas por las o los usuarias/os, su tipo y el estado que guardan con el siguiente reporte:

- SYSADMIN.REPORTE DE NOTIFICACIONES POR TIPO DE NOTIFICACION.

xviii. La persona que supervise debe revisar el número de multas impuestas, sus montos y nombre del proveedor, así como el estado que guardan respecto de su envío para su ejecución, apoyados con los siguientes reportes:

Para las multas en el procedimiento conciliatorio:

- SYSADMIN.REPORTE DE MULTAS PARA CONCILIACION

Para las multas en el Procedimiento por Infracciones a la Ley:

- SYSADMIN. REPORTE DE RESOLUCIONES, CON SANCIÓN ECONÓMICA, CLAUSURA O ARRESTO O SIN SANCION

En caso de la Dirección General de Procedimientos

xix. Para supervisar el Procedimiento por Infracciones a la Ley se deben generar los siguientes reportes:

- SYSADMIN.REPORTE DE AUDIENCIAS DE CONCILIACION (Opción Audiencias de conciliación solo PIL)
- PIL - Detalle Barrido PIL
- SYSADMIN.REPORTE DE RESOLUCIONES, CON SANCIÓN ECONÓMICA, CLAUSURA O ARRESTO O SIN SANCIÓN (concentrado y a detalle).
- CRM - Reporte PIL sin tareas

En caso de la Dirección General de Contratos de Adhesión Registro y Autofinanciamiento

xx. La persona que supervise debe revisar el número de solicitudes de registro de contrato de adhesión ingresadas, el estado que guardan, la fecha de ingreso y término en que se encuentran para su trámite.

- xxi. Para la solicitud y trámite de registro de contratos de adhesión se utilizarán los siguientes reportes:
- SYSADMIN. Oportunidad en la resolución de Solicitudes de CA Tipo PROFECO (Opción Oportunidad en atención de Solicitudes 2)
- xxii. Para sustentar que la supervisión se ha realizado conforme a las reglas establecidas, se guardarán los reportes en archivos electrónicos.
- xxiii. En caso que la o el supervisor solicite el desahogo de tareas y solicitudes de servicio próximas a vencer, no trabajadas o consideradas como rezago, mediante correo electrónico u oficio; debe anexar copia o archivo electrónico en el que consten los datos correspondientes mostrados por el reporte, para dar seguimiento a cada una de ellas y cumplir con lo establecido.

En caso de las Oficinas de Defensa del Consumidor y la Unidad de Servicio:

- xxiv. Para la supervisión de la información de la atención proporcionada se revisará el reporte denominado:
- SYSADMIN.REPORTE GENERAL DE ASESORIA - INFORMACION – DENUNCIAS.
- xxv. Para la supervisión de las quejas ingresadas, su estado procesal, la existencia de solicitudes de servicio de queja en proceso y demás información relevante se revisará la información contenida en el siguiente reporte:
- SYSADMIN.DGQYC - Reporte de detalle de quejas por expedientes, montos y domicilios (opción Detalle de quejas por fecha de creación).
- xxvi. La persona que supervise debe revisar las audiencias programadas, las celebradas, el tipo de éstas, las cargas de trabajo y el desempeño en la conciliación de las o los usuarios/os, con los siguientes reportes:
- SYSADMIN.REPORTE DE AUDIENCIAS DE CONCILIACION (Opción Audiencias de conciliación SYSADMIN.DGQYC - Reporte de detalle de quejas por expedientes, montos y domicilios (opción Detalle de quejas por fecha de creación).

xxvii. La persona que supervise debe revisar el número de notificaciones generadas por las o los usuarias/os, su tipo y el estado que guardan con el siguiente reporte:

- SYSADMIN.REPORTE DE NOTIFICACIONES POR TIPO DE NOTIFICACION.

xxviii. La persona que supervise debe revisar el número de multas impuestas, sus montos y nombre del proveedor, así como el estado que guardan respecto de su envío para su ejecución, apoyados con los siguientes reportes:

Para las multas en el procedimiento conciliatorio:

- SYSADMIN.REPORTE DE MULTAS PARA CONCILIACION

Para las multas en el Procedimiento por Infracciones a la Ley:

- SYSADMIN. REPORTE DE RESOLUCIONES, CON SANCIÓN ECONÓMICA, CLAUSURA O ARRESTO O SIN SANCION

Nota: Consultar el Anexo 2.

VII. Indicadores

Los reportes generados en el Discoverer Viewer con información capturada en el SIIP servirán como parámetros de medición para conocer el comportamiento y funcionalidad de las operaciones que realizan las o los usuarias/os. La supervisión que se genere en el área servirá para impulsar el cumplimiento del indicador previniendo el vencimiento dentro del término legal de las solicitudes de servicio a supervisar.

Para cumplir con los indicadores correspondientes a la Subprocuraduría de Servicios, las personas que supervisen deberán remitirse a los indicadores del área que les corresponda para observar las metas que habrán de alcanzarse.

VIII. Formatos y Anexos

- Instrucciones para la auto supervisión **Anexo 1**
- Instrucciones para realizar la supervisión **Anexo 2**

Anexo 1**Instrucciones para la auto supervisión****¿Qué es el módulo de “Tareas Pendientes”?**

Es un módulo del SIIP en el cual se visualizan y se tiene acceso a todas las tareas y solicitudes de servicio asignadas a cada usuario/a y que están por desahogarse dentro del SIIP.

¿Qué muestra el módulo de “Tareas Pendientes”?

Tareas y solicitudes de servicio en proceso (pendientes de finalizar). Por lo regular, el estado en proceso, significa que la tarea está pendiente.

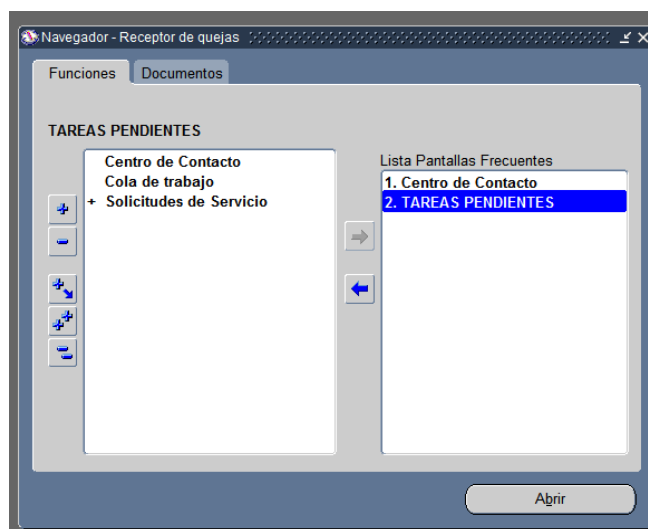
Sin embargo, existen otros estados que reflejan una tarea pendiente. Por ejemplo, cuando una tarea de notificación tiene el estado “Asignada” o cuando una solicitud de servicio de conciliación tiene el estado “Archivada provisionalmente”.

Para cualquier duda respecto a los estados de las tareas deberá remitirse a los manuales del SIIP disponibles en Intranet para su consulta.

I. Navegación en el módulo de “Tareas Pendientes”

El módulo opera de la siguiente manera:

- i. Al ingresar al navegador principal del SIIP se debe elegir la opción “TAREAS PENDIENTES”, (esta opción se encuentra disponible para todas las responsabilidades) y presionar el botón Abrir.



Codificación:
R-ESPAS-200

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
16 de diciembre de 2021

Página:
23 de 41

- ii. El SIIP despliega la pantalla del módulo de “Tareas Pendientes”.

The screenshot displays the 'Tareas Pendientes' module. On the left sidebar, there are two sections: 'Tareas Asignadas' and 'SS por Grupo'. 'Tareas Asignadas' lists 'Audencia comparecen' with a quantity of 1 and 'Turnar expediente / as' with a quantity of 1. 'SS por Grupo' lists 'Ficha de Monitoreo' with a quantity of 1 and 'Procedimiento por put' with a quantity of 1. The main area has a tab 'Detalle de Tareas de Mi Asignación' and a 'Listado de Tareas' table. The table has columns: Expediente, No Tarea, Fecha Creacion, Estado de Tarea, and Propietario Tarea. The first row shows: 23116854, 28-MAY-2015, En proceso, and PISTE TUT, SANTIAGO.

- iii. El módulo de “Tareas Pendientes” consta de las siguientes secciones.

- Barra del menú.

Archivo Edición Ver (x) Carpeta Herramientas Window Ayuda

- Barra de íconos.



- Barra del nombre del módulo.

Tareas Pendientes

Codificación:
R-ESPAS-200

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
16 de diciembre de 2021

Página:
24 de 41

- **Bloque de Tareas Asignadas.** Muestra de forma resumida todas las tareas asignadas a la o el usuario/a, listándolas por tipo, señalando la cantidad de cada uno de los tipos y el total de las tareas.

Tareas Asignadas

Tipo de Tarea	Cantidad
Audiencia comparecen	1
Ficha de Monitoreo	1
Turnar expediente / as	1

Total de Asignadas : 3

- **Bloque de SS por Grupo.** Muestra de forma resumida todas las solicitudes de servicio que han sido asignadas a los grupos de trabajo a los cuales pertenece, señalando la cantidad de cada uno de los tipos y el total de las tareas del grupo.

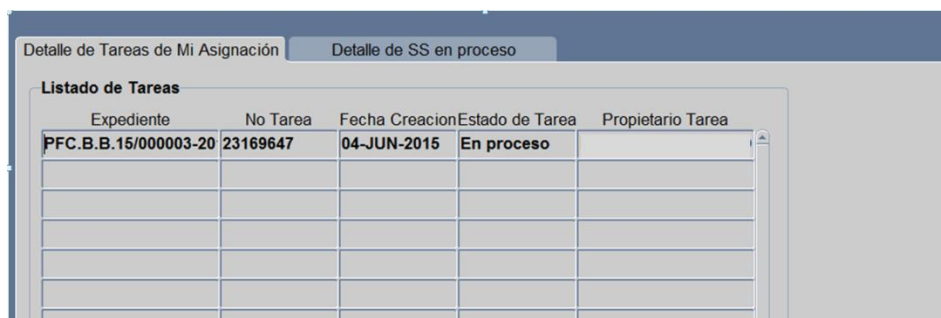
SS por Grupo

Tipo SS	Cantidad
Ficha de Monitoreo	1
Procedimiento por put	1

Total por Grupo: 2

Codificación:
R-ESPAS-200**Versión:**
03**Inicio de Vigencia:**
16 de diciembre de 2021**Página:**
25 de 41

- **Detalle de Tareas.** Está dividida en dos pestañas: “Detalle de Tareas de Mi Asignación” y “Detalle de Tareas de mis Grupos”, éstas muestran los datos individualizados por asignación y por grupo.

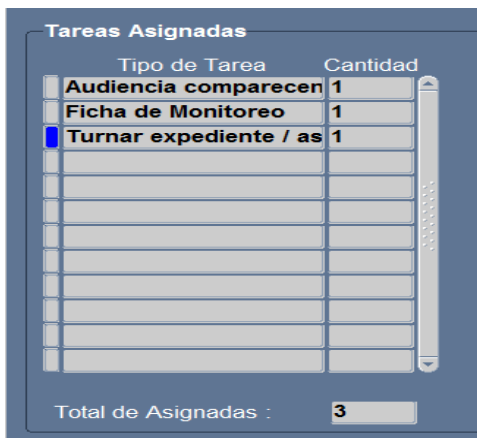


Detalle de Tareas de Mi Asignación Detalle de SS en proceso

Listado de Tareas

Expediente	No Tarea	Fecha Creacion	Estado de Tarea	Propietario Tarea
PFC.B.B.15/000003-20	23169647	04-JUN-2015	En proceso	

- **Detalle de Tareas de Mi Asignación.** Sólo se debe posicionar el cursor en el renglón del tipo de tarea que necesita del bloque “Tareas Asignadas”.



Tareas Asignadas

Tipo de Tarea	Cantidad
<input type="checkbox"/> Audiencia comparecen	1
<input type="checkbox"/> Ficha de Monitoreo	1
<input checked="" type="checkbox"/> Turnar expediente / as	1
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Total de Asignadas : 3

Asegúrese que la pestaña “Detalle de Tareas de Mi Asignación”, se encuentre activada. Para activar la pestaña, sólo basta darle un clic.

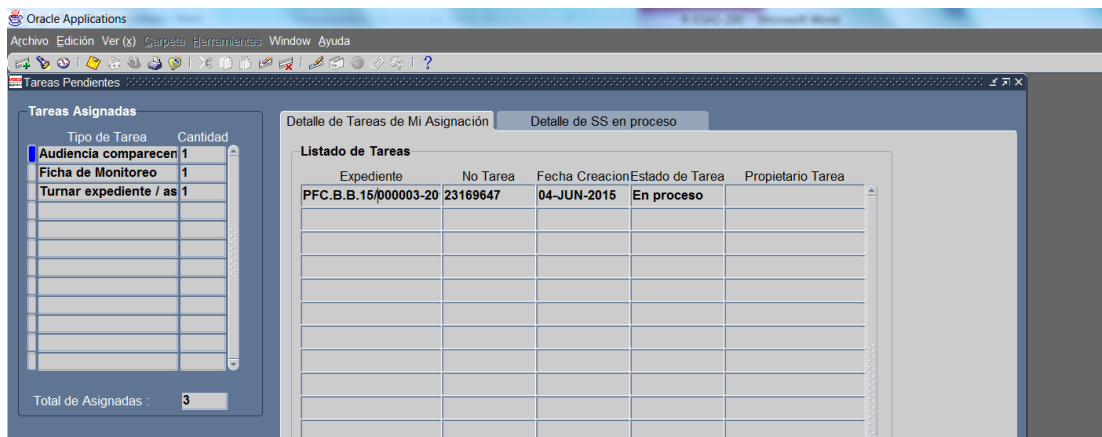
Enseguida, en el contenido de la pestaña “Detalle de Tareas de Mi Asignación”, se listará el detalle del tipo de tareas seleccionadas, tal como se muestra en la siguiente ilustración.

Codificación:
R-ESPAS-200

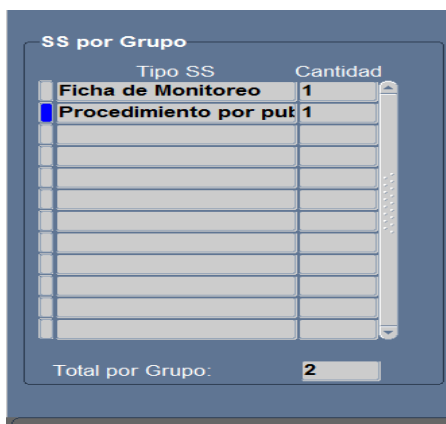
Versión:
03

Inicio de Vigencia:
16 de diciembre de 2021

Página:
26 de 41



- **Detalle de SS en proceso**. El procedimiento es el mismo, con la salvedad de que la selección de la SS debe realizarse en el bloque de “SS por Grupo”. Asegúrese que la pestaña de “Detalle de SS en proceso” se encuentra activada.



Desde cualquiera de las dos pestañas puede ingresar a las tareas o solicitudes de servicio de su interés para consultarla y en su caso trabajarla.

Seleccione con el cursor la tarea o solicitud de servicio que le interesa.

Codificación:
R-ESPAS-200

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
16 de diciembre de 2021

Página:
27 de 41

The screenshot shows the Oracle Applications interface for the SIIP system. On the left, under 'Tareas Asignadas', there is a list of tasks: 'Audiencia comparecen' (1), 'Ficha de Monitoreo' (1), and 'Turnar expediente / as' (1). The 'Total de Asignadas' is 3. The main area shows a 'Detalle de Tareas de Mi Asignación' with a table of tasks. The first row is highlighted with a red box, showing 'Expediente: PFC.B.B.15/000003-20', 'No Tarea: 23169647', 'Fecha Creacion: 04-JUN-2015', 'Estado de Tarea: En proceso', and 'Propietario Tarea:'. The table has columns: Expediente, No Tarea, Fecha Creacion, Estado de Tarea, and Propietario Tarea.

Dar doble clic a la tarea o solicitud de servicio que seleccionó, para que se despliegue la “Solicitud de Servicio” y pueda trabajar la tarea o la propia solicitud pendiente.

The screenshot shows the 'Solicitud de Servicio' form in the Oracle Applications interface. The form is for a 'Consumidor/Prov...' and includes fields for 'Tipo' (Procedimiento por publicidad), 'Subtipo' (Denuncia), 'Especie' (Prensa), 'Propietario' (PISTE TUT, SANTIAGO), 'Grupo' (Recurso de Emplead), 'Tipo prop.' (En Proceso), and 'Estado SS' (En Proceso). The 'Fecha de Origen' is 04-JUN-2015 13:35:0. The 'Expediente' is PFC.B.B.15/000003-2 and the 'Unidad admin.' is Dirección de Publicid. Below the form, there is a table of tasks. The first row is highlighted with a red box, showing 'Fecha: 04-JUN-2015', 'Número: 23169493', 'Tipo: Solicitud de notificación', 'Estado: Notificado', 'Priori...: Normal', 'Propi...: PISTE ...', 'Nombre: PFC.B.B.15/...', and 'Descripción:'. The table has columns: Fecha, Número, Tipo, Estado, Priori..., Propi..., Nombre, Descripción, and Púb. Below the table, there is a section for 'Tipo' (Audiencia com), 'Desc Tipo' (Celebración de audiencia de comparecencia), 'Estado' (En proceso), 'Tarea Padre' (23169558), 'Propietario' (PISTE TUT, SANTIAGO), and 'Asignatario' (PISTE TUT, SANTIAGO). The 'Fechas' section includes 'Planificado' (04-JUN-2015 14:), 'Programado', and 'Real'. The 'Esfuerzo' section includes 'Planificado', 'Real', and 'Duración'. The bottom of the form has buttons for 'Información de Llamada', 'Conclusión de Llamada', 'Interacción Final', and 'Agente en Receso'.

Codificación:
R-ESPAS-200**Versión:**
03**Inicio de Vigencia:**
16 de diciembre de 2021**Página:**
28 de 41

iv. Actualización de tareas

Una vez que concluyó su tarea pendiente y le ha dado un estado finalizador, puede regresar al módulo de “Tareas Pendientes”, cerrando la pantalla con un clic, en la X de la barra del nombre del módulo y guardar cambios.

Oracle Applications

Archivo Edición Ver (x) Carpeta Herramientas Herramientas1 Window Ayuda

Solicitud Servicio - Mexico

Solicitudes de Servicio Consumidor/Prov... Asignar Grupo Asignar Propietario Perfil...

Tipo Procedimiento por publicidad
Subtipo Denuncia
Especie Prensa
Propietario PISTE TUT,SANTIAGO
Grupo
Tipo prop. Recurso de Emplead
Estado SS En Proceso

Tipo Consumidor Persona Moral
Consumidor PROCTER & GAM
Razón Social
Correo Electrónico
Número 1215170
Teléfono

Fecha de Origen 04-JUN-2015 13:35:0
Expediente PFC.B.B.15/000003-2
Unidad admin. Dirección de Publicidad

Detalle SS Tareas Registro Contactos Proveedores Relación entre SS

Fecha	Número	Tipo	Estado	Priori...	Propi...	Nombre	Descripción	Púb
04-JUN...	23169493	Solicitud de notificación	Notificado	Normal	PISTE ...	PFC.B.B.15/...		✓
04-JUN...	23169558	Notificación personal	Notificado	Normal	PISTE ...	PFC.B.B.15/...		✓
04-JUN...	23169647	Audencia comparecencia	En proceso	Normal	PISTE ...	PFC.B.B.15/...		✓

Tipo Audiencia com Desc Tipo Celebración de audiencia de comparecencia Obs

Prioridad Normal Estado Cancelada Tarea Padre 23169558 PFC.B.B.15/000003-2015,Ni

Tarea 23169647 Tipo Propietario Recurso de En Propietario PISTE TUT,SANTIAGO

Tipo Asignatario Recurso de En Asignatario PISTE TUT,SANTIAGO

Fechas

Planificado	Programado	Real
Iniciar 04-JUN-2015 14:		04-JUN-2015 14:
Fin 04-JUN-2015 15:		29-OCT-2015 12:

Esfuerzo

Planificado	Real

Duración

Campos Adicionales

Lista Proveedores Documentos

Ficha de Monitoreo Referencias...

Información de Llamada Conclusión de Llamada Interacción Final Agente en Receso

Enseguida, se mostrará la pantalla principal del módulo de “Tareas Pendientes”. En ella se observará que aún aparece pendiente la tarea que acaba de trabajar, por lo puede cerrar el módulo dando clic en la X ubicada en la parte superior derecha de la pantalla o dar clic en las demás tareas para que se actualice la ventana.

Observará que se agregan nuevas tareas o solicitudes en proceso, de acuerdo al papel que tengan en el flujo establecido en el SIIP para cada proceso.

R-ESPAS-200.doc

Anexo 2**Instrucciones para realizar la supervisión****Reporte Discoverer****Introducción**

Los reportes disponibles para su generación en el Discoverer Viewer y que su fuente es la información capturada en el SIIP, tienen como objetivo un análisis más profundo de la información para el soporte en la toma de decisiones o presentación de informes, de tal forma que la o el usuario/a pueda utilizar la información como la requiera, además de exportar los datos generados a los diferentes tipos de documentos requeridos.

Un reporte en Discoverer se basa en una agrupación de datos que pueden ser utilizados para resolver las necesidades de información de las o los usuarias/os. El diseño de estos reportes provee a la o el usuario/a final la cantidad de datos necesarios para satisfacer sus requerimientos en el flujo normal de la aplicación. En determinados casos se visualizan totales o subtotales.

Un reporte consta de columnas, las cuales sirven para agrupar, ordenar o filtrar la información, también se pueden eliminar o agregar columnas para personalizar los reportes.

Todos los reportes tienen los parámetros de fecha de inicio y fecha final, en algunos casos es posible seleccionar desde un inicio la unidad administrativa o bien una vez generado el reporte. Estos parámetros son utilizados para filtrar información. Adicionalmente, la o el usuario/a puede utilizar los campos existentes en los reportes para realizar sus propios filtros.

Notas

- Como convención general en este apartado relativo a la funcionalidad de reportes se usa el acrónimo “**SS**” en pantallas y nombres de reportes para indicar “**Solicitud de Servicio**” o “**Tipo de solicitud de servicio**” indiscriminadamente.
- La UA hacen referencia a la unidad administrativa en la que se desahoga la atención o el procedimiento, como son la Direcciones Generales, las Oficinas de Defensa del Consumidor y la Unidad de Servicio.

I. Acceso a Reportes

Entrada

- i. Para tener acceso a los reportes desde el explorador de Internet, debe escribirse en la barra de direcciones de Internet Explorer la siguiente dirección:

<http://siip.profeco.gob.mx:8000/discoverer4i/viewer>

- ii. Una vez ingresada la dirección aparecerá la siguiente pantalla:



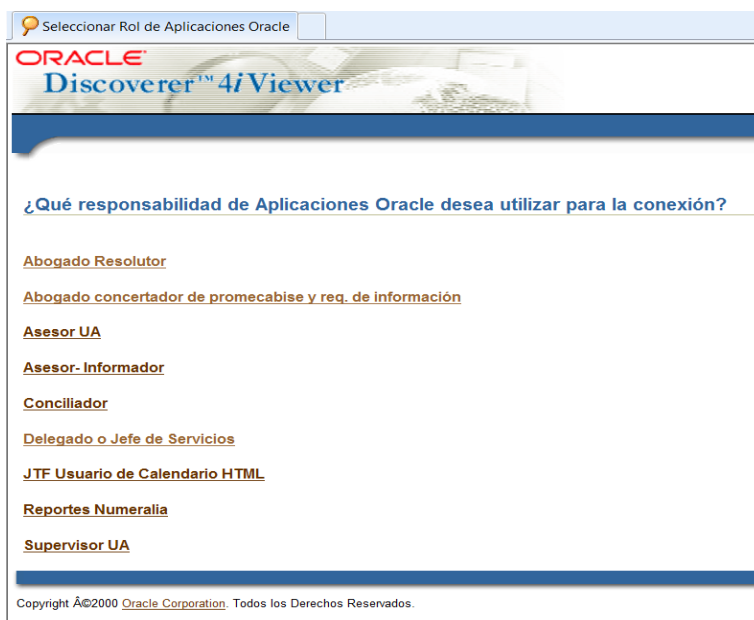
- iii. Ingresar en esta pantalla los siguientes datos:
- Usuario: Es el mismo que se utiliza en el SIIP.
 - Contraseña: Es la misma que se utiliza en el SIIP.
 - Base de Datos: Debe escribir la palabra **“prod”**. Esta puede cambiar derivado de modificaciones en la ubicación de la base de datos.
 - Idioma: Del listado de valores debe elegir **Español (México)**.
 - Usuario de Aplicaciones Oracle: Sólo **de un clic** para que quede seleccionado.
 - Enseguida de clic en el botón **Conectar**.

		Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)	
Codificación: R-ESPAS-200	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 16 de diciembre de 2021	Página: 32 de 41

II. Ejecución de reportes

Lista de reportes

- i. Una vez que haya ingresado el Discoverer nos mostrará una pantalla con las responsabilidades asignadas a la o el usuario/o, dependiendo del reporte que se necesite generar es la responsabilidad que se seleccionará. Para las Oficinas de Defensa del Consumidor, las únicas responsabilidades que tienen reportes asociados son las de Director (a) de Zona o Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones y en el caso de Oficinas Centrales deberá elegirse la que corresponda según sea el caso. Por lo que respecta a la Unidad de Servicio, será el titular de ésta.



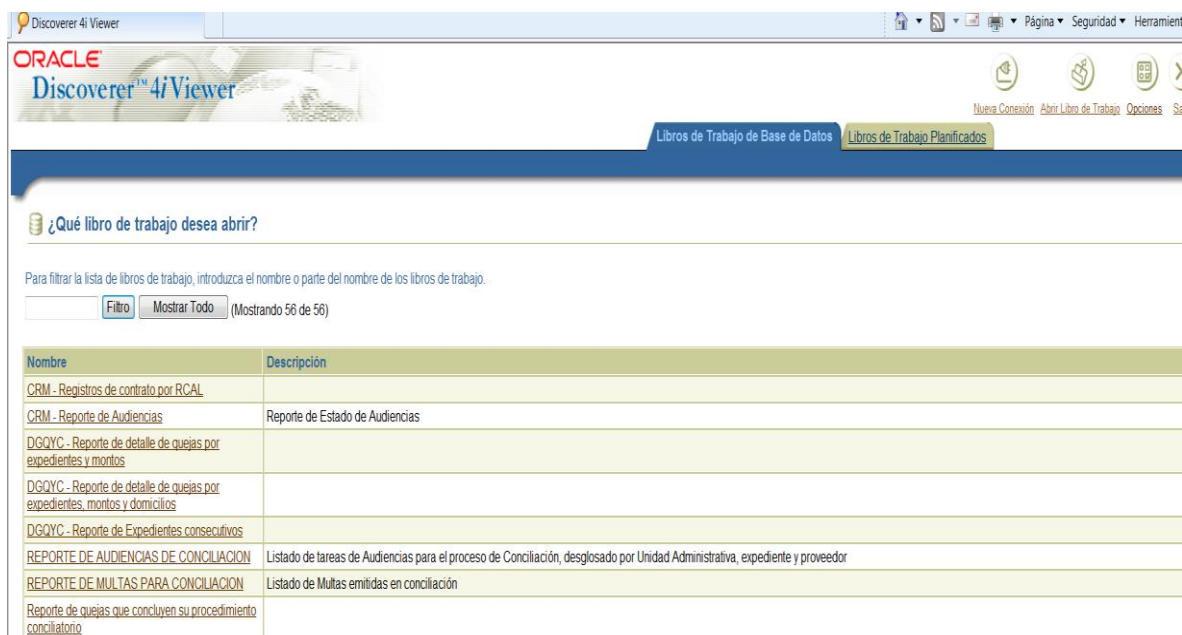
- ii. Una vez que haya seleccionado la responsabilidad aparecerá la pantalla “Libros de Trabajo de Base de Datos”, donde se visualiza los reportes que genera el sistema para esa responsabilidad.

Codificación:
R-ESPAS-200

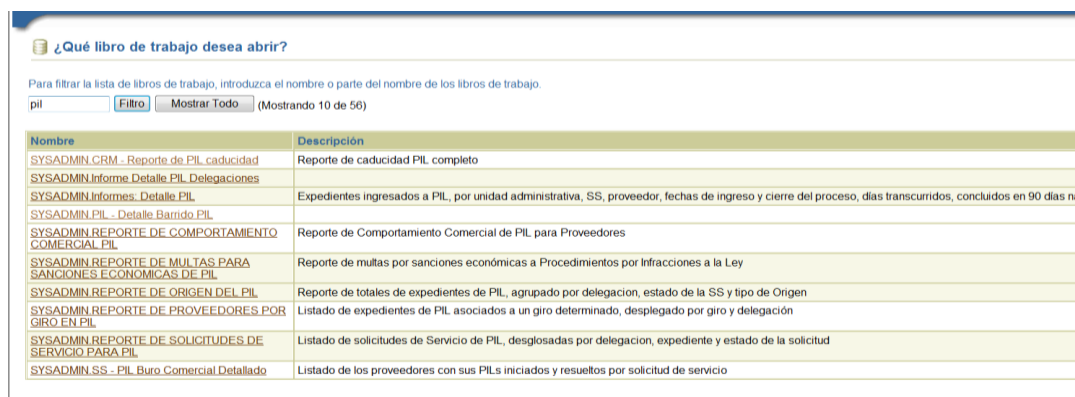
Versión:
03

Inicio de Vigencia:
16 de diciembre de 2021


Página:
33 de 41



- iii. Para encontrar de manera más rápida un reporte se coloca una palabra contenida en el nombre del reporte en el campo de filtro, dar clic y se visualizan aquellos coincidentes.

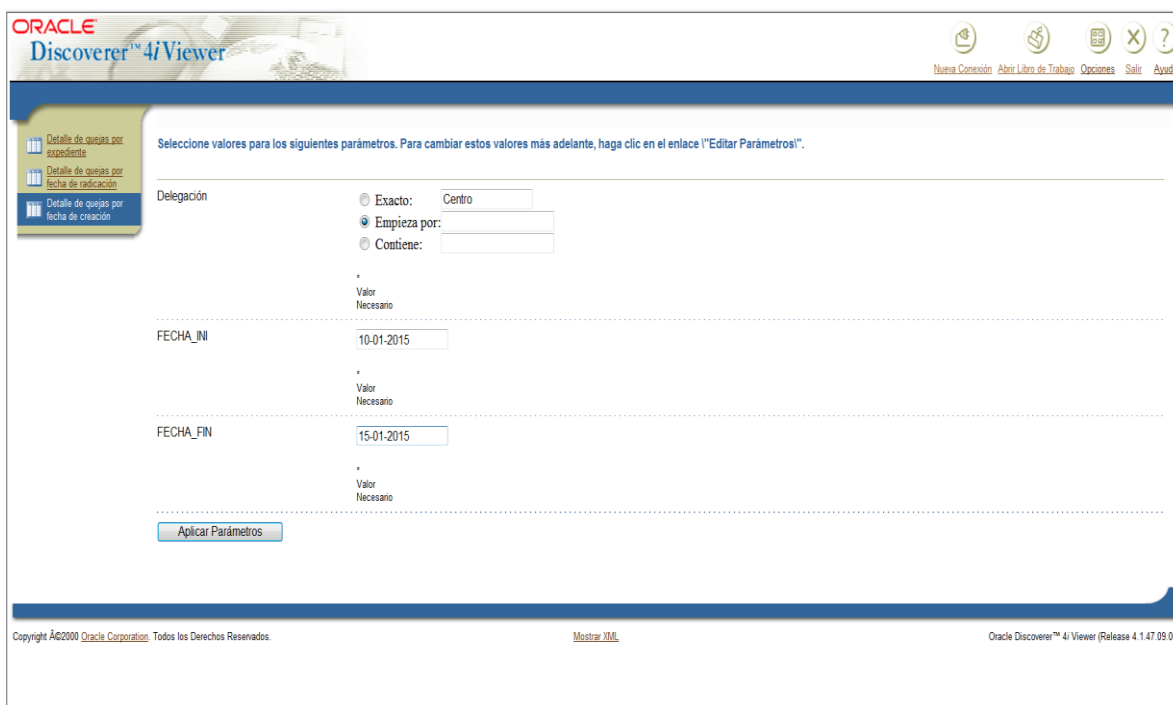


- iv. Para elegir un reporte, sólo basta con dar clic en el nombre del reporte. Sólo se puede generar un reporte a la vez.
- v. Una vez elegido el reporte, el sistema mostrará una pantalla en la cual se deben ingresar los parámetros de búsqueda. Los parámetros pueden ser de dos tipos: fecha y unidad administrativa.

 PROFECO <small>PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR</small>		Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)	
Codificación: R-ESPAS-200	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 16 de diciembre de 2021	Página: 34 de 41

Parámetros

vi. La pantalla que muestra los campos para los parámetros es la siguiente:



ORACLE Discoverer™ 4i Viewer

Seleccione valores para los siguientes parámetros. Para cambiar estos valores más adelante, haga clic en el enlace "Editar Parámetros".

Delegación

☐ Exacto: Centro
☒ Empieza por:
☐ Contiene:

FECHA_INI: 10-01-2015

FECHA_FIN: 15-01-2015

Aplicar Parámetros

Copyright ©2000 Oracle Corporation. Todos los Derechos Reservados. Oracle Discoverer™ 4i Viewer (Release 4.1.47.09.00)

vii. Normalmente se definen como parámetros requeridos: (i) la fecha, en este caso se le solicita al usuario el intervalo de fechas, y (ii) la unidad administrativa, para la cual se desea generar el reporte.

Para seleccionar la unidad administrativa se tienen tres posibilidades:

- **Exacto:** Se escribe el nombre de la unidad administrativa tal como se encuentra en el SIIP. Si se elige esta opción la búsqueda será más rápida.
- **Empieza por:** Se puede escribir las primeras letras del nombre de la unidad administrativa, entre más letras escriba, su búsqueda será más rápida.
- **Contiene:** Se debe utilizar en caso de no tener el nombre exacto, ni las primeras letras de la unidad administrativa. La búsqueda puede tardar demasiado tiempo.

Codificación:
R-ESPAS-200

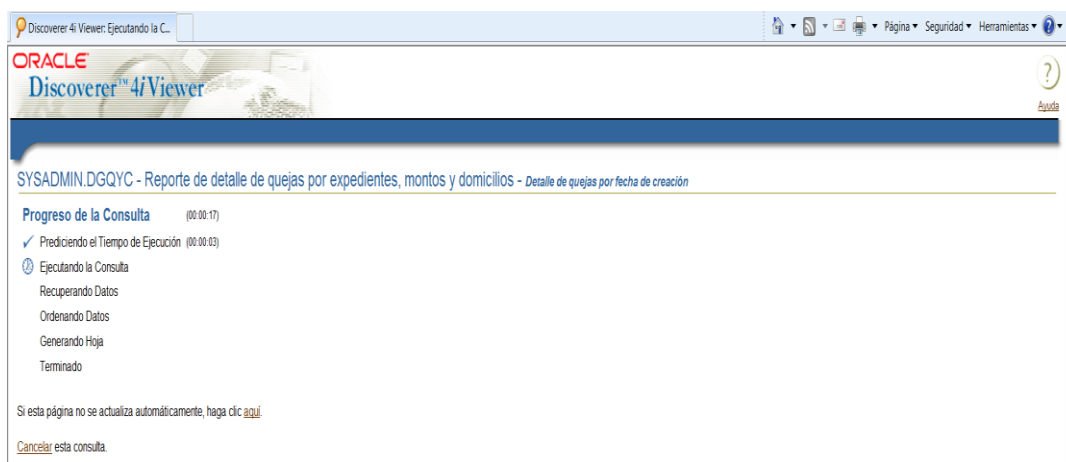
Versión:
03

Inicio de Vigencia:
16 de diciembre de 2021

Página:
35 de 41

Procesar reporte

- viii. Una vez ingresados los parámetros la o el usuario/o debe presionar el botón “Aplicar parámetros”. Posterior a ello se visualiza la siguiente pantalla:



En esta pantalla se informa el estatus de generación del reporte.

- ix. Una vez transcurrido el tiempo suficiente para la generación del reporte el Discoverer mostrará la información extraída de la base de datos.

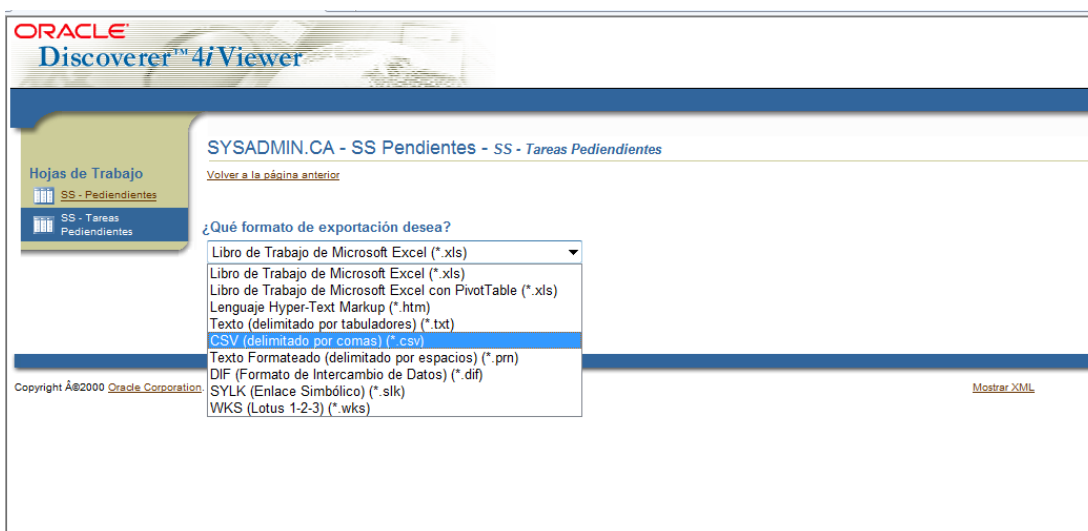
Ss	Ss Id	Ss Estado	Creation Date	Expediente	Edo Proc	Proveedor	Id Prov
1	14920902	Turnada a Concil Person piseq	12-ENE-2015	PFC.PUE.B.3/000023-2015	Concluida	SOCIEDAD TEXTIL LONA, SA DE CV	4266862
2	14921118	Turnada a Concil Person piseq	12-ENE-2015	PFC.ODF.B.3/000087-2015	En Tramite	COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD	545704
3	14921244	Turnada a Concil Person piseq	12-ENE-2015	PFC.ODF.B.3/000088-2015	En Tramite	COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD	545704
4	14921290	Turnada a Concil Person piseq	12-ENE-2015	PFC.PCA.B.3/000009-2015	En Tramite	COPPEL, SA DE CV	30984
5	14921380	Turnada a Concil Person piseq	12-ENE-2015	PFC.ODF.B.3/000089-2015	En Tramite	COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD	545704
6	14922978	Turnada a Concil Telefonica	12-ENE-2015	PFC.JAL.B.3/000189-2015	Concluida	COMUNICACIONES NEXTEL DE MEXICO, SA DE CV	3557859

Codificación:
R-ESPAS-200**Versión:**
03**Inicio de Vigencia:**
16 de diciembre de 2021**Página:**
36 de 41

- x. El Discoverer permite en esta pantalla cambiar el orden de los datos. Sin embargo, se recomienda exportar el reporte para que esta labor sea más sencilla.

Exportación de datos

- xi. La información obtenida puede ser impresa inmediatamente o utilizar los datos obtenidos para enviarlos a Excel u otro tipo de programa mediante la exportación.
- xii. Para esto, la o el usuario/a debe dar un clic en el comando “Exportar”, ubicado en la parte superior de la pantalla y seleccionar el formato en que desea exportar los datos de la lista que se muestra.



Cambios en el formato del Reporte

- xiii. El formato de un reporte no es fijo. Se puede intercambiar columnas de posición acorde a las necesidades particulares de presentación que la o el usuario/a requiera. Todo esto sin afectar la presentación estándar y preestablecida del reporte para los demás usuarios/os.
- xiv. Para poder acceder a esta opción, se debe hacer clic en el acceso directo “Diseño de Tabla” el cual nos lleva a las pantallas de formato del reporte actual.

Codificación:
R-ESPAS-200

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
16 de diciembre de 2021

Página:
37 de 41

ORACLE
Discoverer™ 4i/Viewer

SYSADMIN.CA - SS Pendientes - SS - Tareas Pendientes

Reservar Consulta | **Diseño de Tabla** | Opciones de Presentación | Versión Compatible de la Impresora | Exportar Datos

Pendientes Tareas
CA

29/10/15
13:31:41
Página: 1
DGI

25 Filas por Página

	Delegacion	Incident Id	Incident Number	Expediente	Incident Status Id	Status Ss	Incident Type Id	Tipo Ss	Task
1	Dirección General de Contratos	16363034	16362932	PFC.B.E.7/007850-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
2	Dirección General de Contratos	16385384	16385282	PFC.B.E.7/007973-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
3	Dirección General de Contratos	16390812	16390710	PFC.B.E.7/007994-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
4	Dirección General de Contratos	16418802	16418700	PFC.B.E.7/008157-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
5	Dirección General de Contratos	14684712	14684638	PFC.B.E.7/008251-2014	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
6	Dirección General de Contratos	496404	496384	PFC.B.E.7/001039-2006	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
7	Dirección General de Contratos	14921468	14921384	PFC.B.E.7/008384-2014	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
8	Dirección General de Contratos	15771946	15771862	PFC.B.E.7/004758-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
9	Dirección General de Contratos	16109954	16109854	PFC.B.E.7/005159-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
10	Dirección General de Contratos	14897716	14897632	PFC.B.E.7/000043-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
11	Dirección General de Contratos	14947846	14947762	PFC.B.E.7/000325-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
12	Dirección General de Contratos	15113154	15113070	PFC.B.E.7/002042-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	
13	Dirección General de Contratos	15170974	15170890	PFC.B.E.7/000948-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	

- xv. La función le permitirá diseñar los ejes de su tabla a fin de que pueda realizar filtros desde varias perspectivas.

Discoverer 4i/Viewer: Editar Diseño

ORACLE
Discoverer™ 4i/Viewer

Nueva Conexión | Abrir Libro de Trabajo | Opciones | Salir | Ayuda

Diseño de Tabla

Para cambiar el diseño de la información de la hoja de trabajo, utilice las siguientes listas desplegables para especificar la posición de cada elemento.

Elementos de Página

Eje Superior: Delegacion | Incident Id | Incident Number | Expediente | Incident Status Id | Status Ss | Incident Type Id | Tipo Ss | Task Type Id SUM | Tipo

Aplicar | Restablecer

Copyright ©2000 Oracle Corporation. Todos los Derechos Reservados. [Mostrar HTML](#) Oracle Discoverer™ 4i/Viewer (Release 4.1.47.09.00)

Los “**Elementos de Página**” son utilizados para filtrar de forma dinámica la información que se encuentra en el reporte. Son muy útiles para evitar tener reportes con una gran cantidad de parámetros, en esos casos se le da libertad a la o el usuario/a de activar los filtros en cualquier momento.

Codificación:
R-ESPAS-200

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
16 de diciembre de 2021

Página:
38 de 41

Los campos que se encuentran en “Eje Superior” son los que se muestran como columnas del reporte.

Un campo del “Eje Superior” puede pasar a “Elementos de Página” en cualquier momento o viceversa, todo depende del uso que le vaya a dar la o el usuario/a a la información, pero siempre debe estar en alguna de las dos secciones de lo contrario el sistema marcará un error.

Por ejemplo, en el reporte generado la unidad administrativa se encontraba en la primera columna. Colocando este campo en “Elementos de página” y al dar clic en aplicar se modifica la presentación del reporte.

El reporte se observa de la siguiente manera:

Incident Number	Expediente	Incident Status Id	Status Ss	Incident Type Id	Tipo Ss	Task Type Id	Tipo Tarea	Numero Tarea	Numero Tarea SIP	Estado Tarea	Fecha Creación Tarea	
15298730	15298946	PFC B E 7/001080-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	11132	Solicitud de notificación	22615903	22626252	En proceso	19-MAR-2015
16265456	16265356	PFC B E 7/007025-2013	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	13774	Concluir SS Registro	24083232	24095387	En proceso	09-OCT-2015
16264200	16264100	PFC B E 7/006298-2013	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	11132	Solicitud de notificación	23827021	23939163	En proceso	21-SEP-2015
16390542	16390440	PFC B E 7/000946-2014	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	11132	Solicitud de notificación	24105060	24117761	En proceso	13-OCT-2015
14485410	14485336	PFC B E 7/005887-2014	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	11132	Solicitud de notificación	21588882	21588882	En proceso	21-OCT-2014
10759560	1075946	PFC B E 7/003625-2006	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	11132	Solicitud de notificación	5442473	5442473	En proceso	27-MAY-2008
15290758	15290674	PFC B E 7/001077-2015	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	11132	Solicitud de notificación	2335705	23367860	En proceso	01-JUL-2015
554970	554946	PFC B E 7/001460-2006	1	En Proceso	364	Registro contrato de adhesión	11132	Solicitud de notificación	5438963	5438963	En proceso	27-MAY-2008

III. Reportes importantes

Tema	Reporte	Breve descripción / Utilidad
Asesoría	SYSADMIN.REPORTE GENERAL DE ASESORÍA - INFORMACIÓN - DENUNCIAS	Proporciona la relación de solicitudes de asesoría, información y denuncias recibidas
Quejas	SYSADMIN.CRM - Estado Procesal	<ul style="list-style-type: none">Reporte utilizado para el indicador de “procedimientos concluidos a lo más en 90 días” Proporciona la relación de quejas concluidos en un periodo determinado.
	SYSADMIN.DGQYC - Reporte de detalle de quejas por expedientes, montos y domicilios Opción: Detalle de quejas por fecha de creación	<ul style="list-style-type: none">Cifras para el “Indicador de Gestión”: Porcentaje de conciliación.Cifras para Buró Comercial. Contiene información del proveedor, consumidor, motivo de reclamación, etc., para cada expediente de queja creado en el SIIP.
	SYSADMIN. Reporte de quejas que concluyen su procedimiento conciliatorio	<ul style="list-style-type: none">Cifra para el “Indicador Estratégico”: Porcentaje de recuperación. Proporciona la relación de expedientes que han concluido su procedimiento conciliatorio.
	SYSADMIN. Reporte de quejas que concluyen su procedimientos por infracciones a la Ley	<ul style="list-style-type: none">Cifra para el “Indicador Estratégico”: Porcentaje de recuperación. Proporciona la relación de los procedimientos por infracciones a la Ley concluidos con monto recuperado a favor de la parte consumidora.
	SYSADMIN.REPORTE DE MULTAS PARA CONCILIACIÓN	Proporciona las medidas de apremio impuestas durante el procedimiento conciliatorio.
	SYSADMIN.Reporte de Tareas en proceso (Servicios) Opción: Tareas pendientes totales	Proporciona la relación de las tareas creadas en un determinado periodo y que a la fecha de creación del reporte están en proceso.

	SYSADMIN.REPORTE DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN Opción: Audiencias de conciliación	Proporciona las audiencias agendadas en un determinado periodo y su estatus.
PIL	SYSADMIN .REPORTE DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN Opción Audiencias de conciliación solo PIL”	Proporciona las audiencias agendadas en un determinado periodo que fueron turnados a PIL.
	SYSADMIN.REPORTE DE RESOLUCIONES, CON SANCIÓN ECONÓMICA, CLAUSURA O ARRESTO O SIN SANCIÓN Opción: “Sheet 1” para el desglose por expediente. Opción: “Concentrado” para una tabla resumen.	Proporciona información de las resoluciones realizadas en procedimientos por infracciones a la Ley en materia de servicios.
	PIL - Detalle Barrido PIL	Proporciona la información de todas las solicitudes de servicio de PIL creadas en el SIIP con corte mensual.
	CRM - Reporte PIL sin tareas	Proporciona la relación de solicitudes de servicio de PIL creadas pero que no cuentan con tarea creada.
Contratos	SYSADMIN.CA - SS Pendientes Opción: “SS – Pendientes” para las solicitudes de servicio(se visualizan todas) Opción: “SS - Tareas Pendientes” para las tareas en proceso	Proporciona la relación de las tareas en procesos y las solicitudes de servicio creadas en un determinado periodo
	SYSADMIN. REPORTE DE REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN	Proporciona la relación de contratos de adhesión registrados en un determinado periodo

	CRM - Registros de contrato por RCAL	Proporciona la relación de contratos de adhesión registrados en un determinado periodo y que fueron ingresados vía RCAL
	SYSADMIN. Oportunidad en la resolución de Solicitudes de CA Tipo PROFECO Opción: Oportunidad en atención de Solicitudes 2	Reporte utilizado para el indicador que mide el porcentaje de registros de contrato de adhesión atendidos en tiempo. Proporciona la relación de las solicitudes de registro de contrato ingresadas en un determinado periodo y su estatus
	SYSADMIN.REPORTE DE RESOLUCIONES CA CON DICTAMEN	Proporciona la relación de solicitudes de registro de contrato de adhesión sometidas a dictamen y su estatus.