






**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE
TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA**

 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA	Clave: MPP08.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

HOJA DE AUTORIZACIÓN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
 DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN
 CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT**

ELABORÓ Y REVISÓ*

Lic. Claudia Flores Jacobo
 Subdirectora General de
 Contraloría, Planeación y
 Evaluación

C.P. Leopoldo Rubio Fernández
 Director de Recursos Humanos

*Este Manual se elaboró a partir de un proyecto institucional coordinado por los arriba firmantes y con el visto bueno del titular de esta la Dirección.

DICTAMINÓ

C.P. Leopoldo Rubio Fernández
 Director de Recursos Humanos

AUTORIZÓ

Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro
 Subdirector General de Administración




FECHA DE ACTUALIZACIÓN N/A

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA 27/abril/2018

VERSIÓN MPP08.00

ÍNDICE

ÍNDICE	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL.....	4
1.3 ALCANCE	4
1.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
2. GLOSARIO	5
3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO APLICABLE	6
3.1 CONSTITUCIÓN	6
3.2 LEYES.....	6
3.3 REGLAMENTOS	7
3.4 REGLAS.....	7
3.5 CÓDIGOS	7
3.6 LINEAMIENTOS.....	7
3.7 ESTATUTOS.....	8
3.8 DISPOSICIONES	8
3.9 MANUALES.....	8
4. POLÍTICAS	9
4.1 POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA.....	9
5. FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	9
5.1 DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA.....	10
5.2 DE LAS ÁREAS RESPONSABLES	10
5.3 COMITÉ DE TRANSPARENCIA.....	10
6. PROCESOS.....	11
6.1 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	11
6.2 RECURSO DE REVISIÓN.....	13
6.3 TRANSPARENCIA FOCALIZADA	15
6.4 QUEJAS ANTE CONDUSEF	15
6.5 QUEJAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIONES	17

 	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA</p>	<p>Clave: MPP08.00</p> <p>Vigencia: 27/abril/2018</p>	
---	--	---	---

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, ha elaborado el presente Manual que tiene como objetivo principal el documentar procesos, crear procedimientos y aplicar políticas de acuerdo a normatividad que derivan de las acciones que lleva a cabo esta área, para dar cumplimiento a las atribuciones y funciones que en la materia de Transparencia y Atención Ciudadana, tiene encomendadas.

1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL

El presente Manual busca contribuir de una manera ágil, eficiente y transparente, mediante la descripción de las actividades que deben realizarse, así como alinear los procedimientos y políticas, a las atribuciones y funciones de los diferentes procesos que se llevan en el del Instituto FONACOT.

Adicionalmente, contribuye al acercamiento de la ciudadanía al quehacer institucional, informando de las tareas que se realizan en el Instituto FONACOT, a través de las recomendaciones, sugerencias, quejas y observaciones que realicen por esta Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.




Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado el manual, se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de su operación.

1.3 ALCANCE

Este documento es aplicable a los responsables de cada Área que conforma el Instituto FONACOT y las sugerencias, recomendaciones, observaciones, quejas, incidencias o solicitudes de información.

1.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de éste Manual son todas las Áreas del Instituto FONACOT.

 	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA</p>	<p>Clave: MPP08.00</p> <p>Vigencia: 27/abril/2018</p>	
---	--	---	---

2. GLOSARIO

Definiciones:

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

Acceso a la información: Máxima transparencia del Sujeto Obligado.

Área: Unidades administrativas que integran la estructura orgánica del Instituto FONACOT (Direcciones generales Adjuntas, Subdirecciones Generales, Abogado General, Dirección de Comunicación Social, Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales o de Plaza, Dirección de Auditoría Interna, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, contenidas en los Manuales de Organización General y Específicos del Instituto).

Comité de Transparencia: Órgano colegiado encargado de deliberar los asuntos en materia de Transparencia y Acceso a la Información.

Datos personales: cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, que puede estar expresada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo.

Enlace: Persona responsable de cada área del Instituto, encargada de atender los requerimientos que le solicite la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana para dar seguimiento a los requerimientos que le realicen los ciudadanos.

Órgano Garante: Es la institución que garantiza los derechos de los ciudadanos, en este caso el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Queja: Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, donde el interesado reclama se haga valer su derecho requiriendo del Instituto se de atención a través de una repuesta fehaciente.

Solicitud de información ciudadana: Es la petición formulada por los particulares para tener acceso a la información en posesión del Instituto FONACOT.



Unidad de Transparencia: Personal de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana encargada de recibir y gestionar las acciones necesarias para dar atención los requerimientos de los ciudadanos

ACRÓNIMOS

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

DEPyR: Las Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones del Instituto FONACOT.

HCOM: Herramienta de Comunicaciones

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA	Clave: MPP08.00 Vigencia: 27/abril/2018	
---	---	--	---

INAI: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

INFOMEX: Sistema de solicitudes en la Plataforma Nacional de Transparencia.

INFONACOT: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

LGTAIP: Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

LFTAIP: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

LPDUSF: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

OIC: Órgano Interno de Control del Instituto FONACOT **PNT:** Plataforma Nacional de Transparencia.

POT: Portal de Obligaciones de Transparencia.

SIPOT: Sistema del Portal de Obligaciones de Transparencia

STPS: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO APLICABLE

El Instituto FONACOT sustenta su desempeño en un amplio marco jurídico, el cual regula su operación como organismo público descentralizado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como su relación con trabajadores, Centros de Trabajo, contrapartes, intermediarios financieros bancarios, ciudadanía en general, instancias públicas y demás agentes económicos con los cuales interactúa.




A continuación se integra una relación de los ordenamientos legales y disposiciones normativas que aplican al FONACOT en materia de actividad crediticia y que las áreas que lo conforman deben observar en la ejecución de sus funciones, misma que es enunciativa, más no limitativa:

3.1 CONSTITUCIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

3.2 LEYES

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.

 	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA</p>	<p>Clave: MPP08.00</p>	
		<p>Vigencia: 27/abril/2018</p>	

- Ley Federal de Archivos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Propiedad Industrial.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

3.3 REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

3.4 REGLAS




- Reglas Generales de Operación del Instituto FONACOT.

3.5 CÓDIGOS

- Código Civil Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código de Comercio.
- Código Penal Federal.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Legislación Civil, Fiscal, Penal y Administrativa de los Estados.

3.6 LINEAMIENTOS

- Lineamientos de Protección de Datos Personales emitido por el Instituto Nacional de Acceso a la Información Pública.
- Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
- Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia.

 <p>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA</p>	<p>Clave: MPP08.00</p> <p>Vigencia: 27/abril/2018</p>	
--	---	--	---	---

- Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.

3.7 ESTATUTOS




- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

3.8 DISPOSICIONES

- Disposiciones de Carácter General Aplicables a Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (Circular Única de Organismos y Entidades de Fomento), emitidas por la CNBV.

3.9 MANUALES

- Manual General de Organización del Instituto FONACOT.
- Manual de Calidad del Instituto FONACOT.
- Manual Financiero del Instituto FONACOT.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Información y Control de Cartera.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Mercadotecnia.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de lo Contencioso.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Riesgo Discrecional.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Tesorería.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.
- Manual de Crédito
- Manual de Riesgos.
-

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA	Clave: MPP08.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

4. POLÍTICAS

Para un adecuado desarrollo de los procesos de atención ciudadana se hace necesario que los servidores públicos que intervienen en cada una de las etapas, tengan claramente definido su rol y responsabilidad, apegándose a las acciones y funciones establecidas en este Manual y en los Manuales de Organización del Instituto, así como a la normatividad aplicable, por lo que este capítulo establece las Políticas Generales para los Procesos de Atención Ciudadana.




4.1 POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA

Con la entrada en vigor de la LGTAIP y para dar cumplimiento a la misma, el Instituto FONACOT nombró al área responsable como **Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana**, la cual se encargará de gestionar los siguientes temas: Solicitudes de información pública, Transparencia y acceso a la información, quejas ante CONDUSEF y ante el Instituto FONACOT, aclaraciones e impugnaciones, para lo anterior se establecen las siguientes políticas:

1. Notificar y dar seguimiento a las solicitudes de información ciudadana, propiciando respuestas eficientes y atendidas en tiempo y forma.
2. Gestionar de manera oportuna, ante las diversas áreas responsables, los requerimientos en materia de Transparencia y Acceso a la información Pública.
3. Promover las manifestaciones y alegatos que resulten necesarios con motivo de los recursos de revisión interpuestos ante el INAI; en su caso, dar cumplimiento a las resoluciones emitidas por el INAI.
4. Orientar a las unidades administrativas del Instituto, para la identificación o generación, procesamiento, sistematización, publicación y difusión, de información socialmente útil.
5. Ante CONDUSEF, dar respuesta en tiempo y forma a las quejas que presenten los trabajadores en el área Metropolitana, en caso que estas se presenten en las unidades que la Comisión tiene al interior del país, se proporcionará al responsable de la DEPyR el apoyo legal correspondiente para su atención.
6. Atender los requerimientos emanados de las Leyes y/o de las Autoridades competentes.
7. Atender de quejas, aclaraciones e impugnaciones en tiempo y forma para satisfacer las necesidades de los usuarios.

5. FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Este apartado indica las diferentes facultades, funciones y responsabilidades de los distintos órganos colegiados, áreas y personal involucrados en la atención a solicitudes, quejas, requerimientos por parte de CONDUSEF o INAI, así como, recursos de revisión interpuestos ante este último.

 	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA</p>	<p>Clave: MPP08.00</p>	
		<p>Vigencia: 27/abril/2018</p>	

5.1 DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA

- Recibir y tramitar todas las solicitudes de información pública que se reciban por cualquier medio en el INFONACOT.
- Requerir a las Áreas responsables la información pública obligatoria para dar cumplimiento a requerimientos del Órgano garante o por mandato de ley.
- Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable.
- Realizar los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información.
- Efectuar las notificaciones a los ciudadanos.
- Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, conforme a la normatividad aplicable.
- Fomentar la transparencia y accesibilidad al interior del INFONACOT.

5.2 DE LAS ÁREAS RESPONSABLES

- Dar respuesta a solicitudes de información en el término que les marque la Unidad de Transparencia.
- Facilitar la información pública obligatoria para dar cumplimiento a requerimientos del órgano garante o por mandato de ley.
- Someter a consideración del Comité de Transparencia las versiones públicas de las documentales que necesiten ser clasificadas como reservadas o confidenciales.
- Asistir a capacitaciones que la Unidad de Transparencia considere para fomentar la transparencia y acceso a la información.

5.3 COMITÉ DE TRANSPARENCIA

- Instituir, coordinar y supervisar, en términos de las disposiciones aplicables, las acciones y los procedimientos para asegurar la mayor eficacia en la gestión de las solicitudes en materia de acceso a la información
- Confirmar, modificar o revocar las determinaciones que en materia de ampliación del plazo de respuesta, clasificación de la información y declaración de inexistencia o de incompetencia realicen los titulares de las Áreas responsables.
- Ordenar, en su caso, a las Áreas responsables que generen la información que derivado de sus facultades, competencias y funciones deban tener en posesión o que previa acreditación de la imposibilidad de su generación, exponga, de forma

fundada y motivada, las razones por las cuales, en el caso particular, no ejercieron dichas facultades, competencias o funciones.

- Establecer políticas para facilitar la obtención de información y el ejercicio del derecho de acceso a la información.
- Promover la capacitación y actualización de los Servidores Públicos o integrantes adscritos a las Unidades de Transparencia.
- Recabar y enviar al Órgano Garante, de conformidad con los lineamientos que estos expidan, los datos necesarios para la elaboración del informe anual.

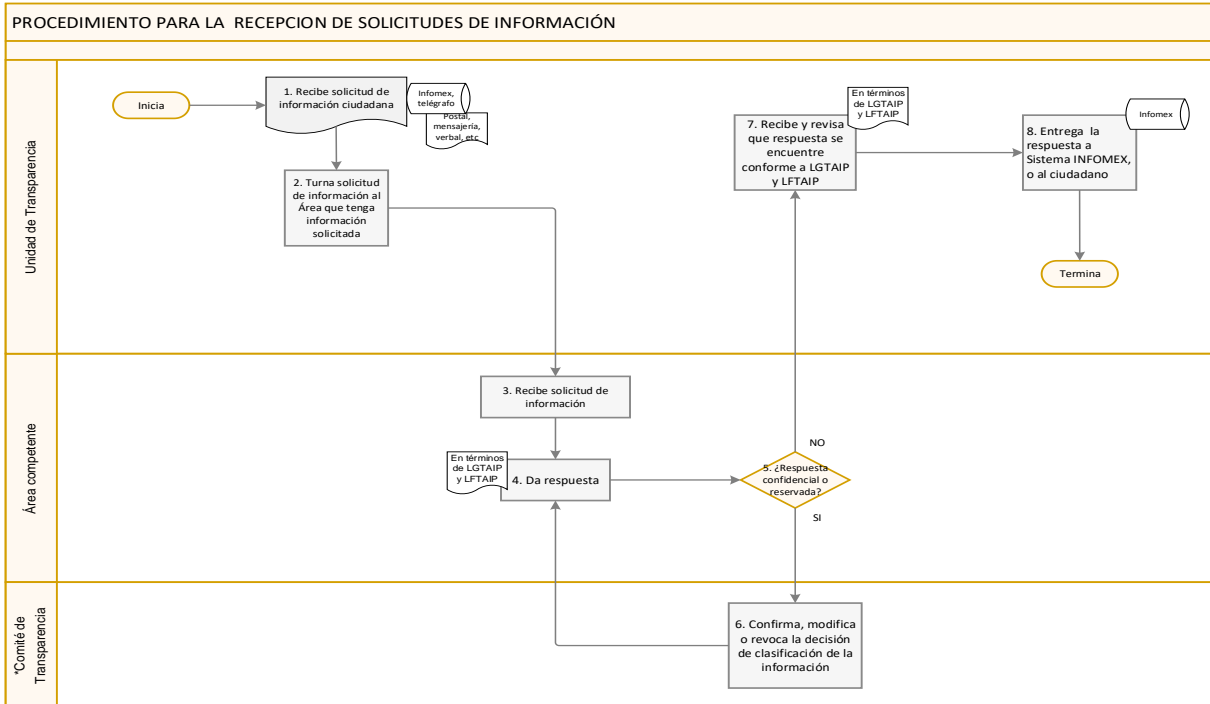
6. PROCESOS




6.1 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Entrada	Salida
➤ Solicitud de información	➤ Respuesta al ciudadano

Solicitudes de Información	
Responsable	Descripción de Actividades
Unidad de Transparencia	1. Recibe la solicitud de información ciudadana vía Sistema INFOMEX, correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, verbalmente o cualquier medio aprobado por el Sistema Nacional.
Unidad de Transparencia	2. Turna la solicitud de información al Área o Áreas que considere tenga la información solicitada.
Área competente	3. Recibe la solicitud de información. 4. Da respuesta en términos de la LGTAIP y LFTAIP. 5. Si la respuesta se considera como clasificada como confidencial o como reservada solicita al Comité de Transparencia su consideración para modificar o revocar el estado de la información.
Comité de Transparencia	6. Confirma, modifica o revoca la decisión de clasificación de la información*
Unidad de Transparencia	7. Recibe y revisa que la respuesta se encuentre conforme a la LGTAIP y LFTAIP. 8. Entrega la respuesta al Sistema INFOMEX, o directamente al ciudadano. Termina Procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO



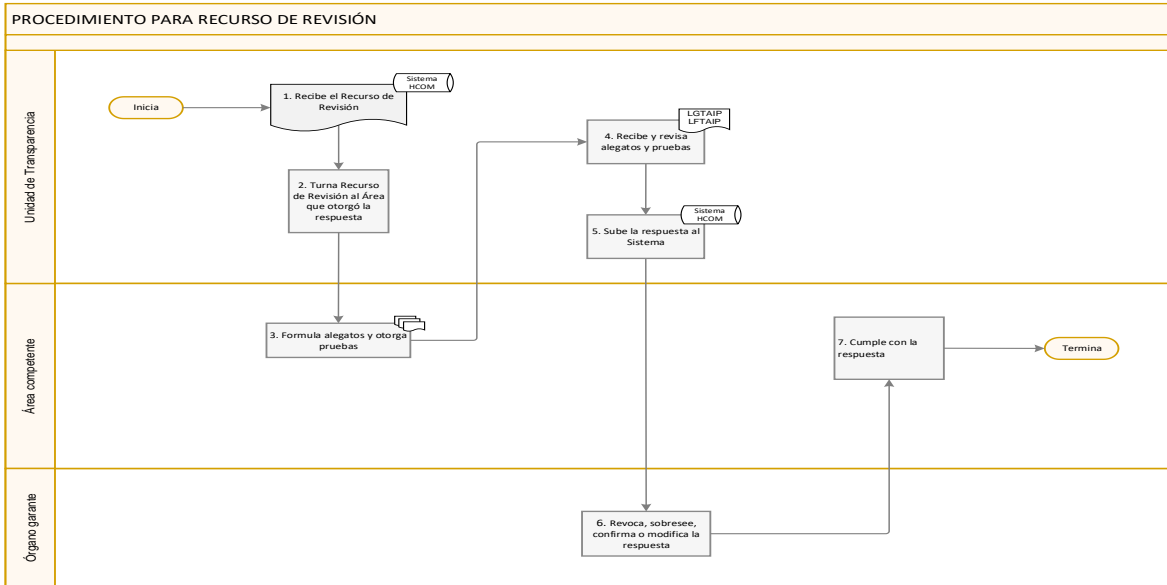
 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA	Clave: MPP08.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	




6.2 RECURSO DE REVISIÓN

Entrada	Salida
➤ Recurso de Revisión	➤ Respuesta al Recurso de Revisión

Recurso de Revisión	
Responsable	Descripción de Actividades
Unidad de Transparencia	1. Recibe el Recurso de Revisión por el Sistema HCOM.
Unidad de Transparencia	2. Turna Recurso de Revisión al Área que otorgó la respuesta recurrida, para que esta formule alegatos y otorgue las pruebas necesarias.
Área competente	3. Formula alegatos y otorga las pruebas necesarias.
Unidad de Transparencia	4. Recibe y revisa que los alegatos y pruebas se encuentre conforme a la LGTAIP y LFTAIP. 5. Sube la respuesta al Sistema HCOM.
Órgano garante	6. Revoca, sobresee, confirma o modifica la respuesta Termina el procedimiento
Área competente	7. Cumple con la respuesta requerida por el INAI. Termina el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO



 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA	Clave: MPP08.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

6.3 TRANSPARENCIA FOCALIZADA

Salida
➤ Información socialmente útil, a disposición de los usuarios del portal de internet

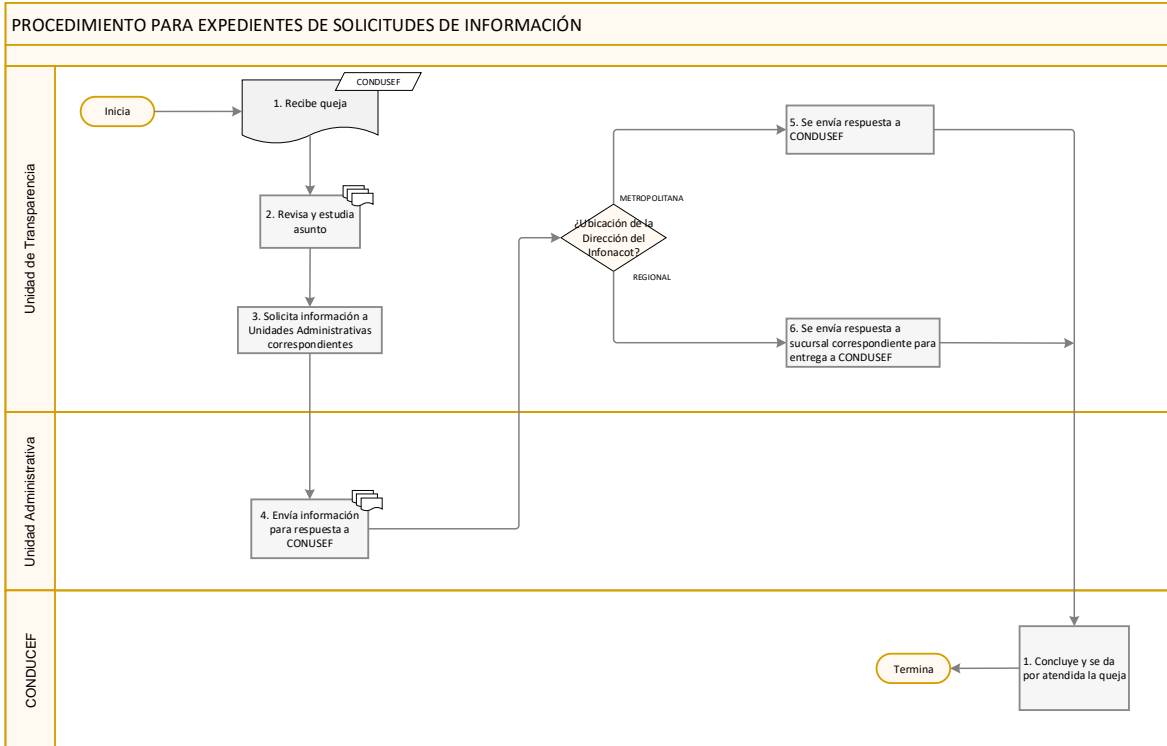
Transparencia Focalizada	
Responsable	Objetivo
Unidad de Transparencia	Orientar a las Unidades Administrativas del Instituto FONACOT, a la identificación o generación, procesamiento, sistematización, publicación y difusión de información socialmente útil.




6.4 QUEJAS ANTE CONDUSEF

Entrada	Salida
➤ Queja	➤ Acuerdo de CONDUSEF

Expedientes de Solicitudes de Información	
Responsable	Descripción de Actividades
Unidad de Transparencia	1. Recibe queja por parte de la CONDUSEF 2. Revisa y estudia el asunto. 3. Solicita información a las Unidades Administrativas correspondientes.
Unidad Administrativa	4. Envían la información necesaria para proyectar la respuesta a la CONDUSEF.
Unidad de Transparencia	5. En caso de que sea en el área Metropolitana, se envía respuesta a la CONDUSEF 6. En caso de que sea foránea, se envía a las sucursales en la entidad federativa que corresponda del INFONACOT para su entrega ante la CONDUSEF.
CONDUSEF	7. Concluye y se da por atendida la queja o en caso de que siga la negativa por parte del quejoso, la CONDUSEF solicita un informe adicional o una audiencia de conciliación, en donde se presentan mayores elementos de atención o en su caso se dejan a salvo los derechos del quejoso. Termina el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO



 STPS <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA	Clave: MPP08.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

6.5 QUEJAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIONES

Entrada	Salida
➤ Quejas, aclaraciones e impugnaciones	➤ Cierre de queja, aclaración o impugnación

Expedientes de Solicitudes de Información	
Responsable	Descripción de Actividades
Cliente o empresa	1. Envía consulta, queja, aclaración o impugnación a través de: Centro de Atención Telefónica, correo electrónico, Facebook, Twitter, por medio de otra dependencia del Gobierno Federal (Presidencia o STPS), directamente con la Unidad de Transparencia, OIC, o por medio de las Sociedades de Información Crediticia
Unidad de Transparencia	2. Registra la consulta, queja, o aclaración y las envía por correo electrónico o por oficio al área del instituto que resulte responsable. Las impugnaciones se atienden en la Unidad de Transparencia.
Área Responsable	3. Recibe la consulta, queja, aclaración o impugnación, le da atención y emprende acciones de mejora para la solución, de preferencia el Titular de esta área dará solución y respuesta al cliente por medio de correo electrónico y envía a la Unidad de Transparencia las evidencias documentales a fin de cerrar la consulta, queja, aclaración o impugnación.
Unidad de Transparencia	4. Envía trimestralmente a la Dirección de Gestión Comercial la base de datos de las quejas cerradas para la aplicación de las Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos Termina el procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO

